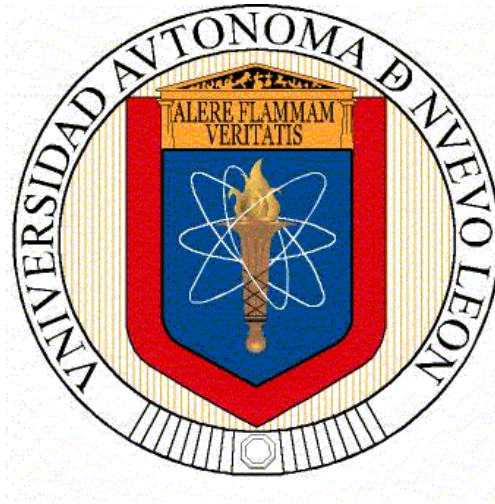


**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



**ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DEL CAPITAL HUMANO DE UNA
ORGANIZACIÓN MAQUILADORA EN RELACIÓN AL BIENESTAR
PSICOLÓGICO Y LABORAL**

PRESENTA

LIC. AMELIA DEL PILAR BRAVO GARZA

**PROYECTO DE CAMPO PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO
DE MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA LABORAL Y ORGANIZACIONAL**

**DIRECTOR
M.D. ÁLVARO ANTONIO ASCARY AGUILLÓN**

ENERO, 2014

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO**



**ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DEL CAPITAL HUMANO DE UNA
ORGANIZACIÓN MAQUILADORA EN RELACIÓN AL BIENESTAR
PSICOLÓGICO Y LABORAL**

PRESENTA

LIC. AMELIA DEL PILAR BRAVO GARZA

**PROYECTO DE CAMPO PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA LABORAL Y ORGANIZACIONAL**

**DIRECTOR
M.D. ÁLVARO ANTONIO ASCARY AGUILLÓN**

MONTERREY, NUEVO LEÓN, MÉXICO,

ENERO 2014

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la percepción del talento humano de una maquiladora en cuanto al bienestar psicológico y laboral. Para ello se consideró una muestra de 85 participantes con un promedio de edad que oscila entre los 19 y 50 años de edad, en donde el 100% de la muestra son del género masculino. El desarrollo operativo se basó en un diseño descriptivo y de corte transversal. Para la recolección de datos se hizo uso del instrumento del autor Sánchez Canovas (2013) Escala de Bienestar Psicológico (BPL), la cual se compone de cuatro factores: bienestar subjetivo, bienestar material, bienestar laboral y bienestar de pareja. Los resultados obtenidos en esta investigación muestran una tendencia general de nivel adecuado con tendencia alta pues el porcentaje de BPL fue de un 80%, sin embargo a nivel factores el bienestar material (74%) y el bienestar laboral (68%) fueron los de menor valoración. Con base a lo anterior se puede asumir que el talento humano percibe un equilibrio en su BPL en lo subjetivo y en relaciones de pareja, caso contrario se presenta en una baja tendencia en las cuestiones materiales y laborales. Para ello se plantean estrategias con el fin de mejorar la percepción tanto a nivel general del BPL y a nivel factor.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por haberme permitido vivir esta experiencia y concluirla satisfactoriamente.

A mi mamá por su apoyo incondicional en todos los momentos de mi vida, sobre todo en esta etapa.

A mis hijas por dejarme emprender esta nueva experiencia, por el tiempo que sacrifique con ellas y por su cariño.

A mi asesor, el Mtro. Alvaro A. Ascary Aguillón por tiempo, apoyo, paciencia y por compartir sus conocimientos.

Al Dr. José Armando Peña Moreno por su apoyo y alentarme a seguir preparándome día con día.

A Lenin B. Arenas Coronado por ayudarme en esta investigación, su tiempo, dedicación y apoyo.

A la Dra. Aurora Moyano y Dr. Eduardo Leal, que fungieron como mis revisores de este proyecto, pero que más que eso, fueron grandes guías durante el desarrollo de la maestría.

ÍNDICE

Contenido	
ÍNDICE	4
CAPÍTULO I – INTRODUCCIÓN	5
1.1 Concepción de la idea a investigar	5
1.2 Justificación	7
1.3 Planteamiento del problema	9
1.4 Objetivos	10
CAPÍTULO II – MARCO TEÓRICO	11
2.1 Antecedentes sobre el bienestar psicológico y laboral.....	11
2.2 Conceptualizaciones del bienestar psicológico y bienestar laboral.....	14
2.3 Modelos del bienestar psicológico y laboral.....	18
2.4 La importancia del bienestar psicológico en las organizaciones actuales.	30
CAPÍTULO III – METODOLOGÍA	45
3.1 Diseño	45
3.2 Hipótesis	45
3.3 Operacionalización de variables	45
3.4 Población	45
3.5 Escenario / ambiente	46
3.6 Instrumentos.....	46
3.7 Procedimiento	46
CAPÍTULO IV – RESULTADOS.....	48
CAÍTULO V – CONCLUSIONES	55
CAPÍTULO VI – RECOMENDACIONES	58
ANEXOS	67

1.1 Concepción de la idea a investigar.

Las primeras ideas de Bienestar Psicológico se remontan a tiempo antiguos, aunque con otras concepciones. Aristóteles (384 a. C.–322 a. C) hablaba del “Sumo Bien” y de la “Felicidad Suma” como el objetivo o finalidad del transcurrir humano. Los discípulos del filósofo chino Confucio (551 a. C. - 479 a. C.) describían a una buena calidad de vida en términos de una sociedad ordenada en donde cada ciudadano tiene roles y responsabilidades claramente delimitados y en los que se los puedan ejercer correctamente. De esta manera se da cuenta que desde tiempos remotos se hablaba de bienestar.

Conforme pasaron los años surgen posteriormente conceptos más operativos como el bienestar personal o de satisfacción con la vida, siendo en Estados Unidos después de la Segunda Guerra Mundial donde surge el concepto de bienestar psicológico precisado a partir del desarrollo de las sociedades industrializadas y del interés por las condiciones de vida. Al principio, se asociaba el sentirse bien con la apariencia física, la inteligencia o el dinero, sin embargo, actualmente como resultado de diversas investigaciones en el tema, se sabe que el bienestar psicológico se relaciona con éstas variables así como con la subjetividad personal (Diener, Suh & Oishi, 1997).

Actualmente no existe una definición de bienestar explícita ya que este constructo al intentar definirlo se vuelve subjetivo dificultando su comprensión, generalmente este concepto se liga a instrumento utilizado para su medición. Sin embargo se mencionan tres elementos básicos (Diener, 1994):

- Su carácter subjetivo: que descansa sobre la propia experiencia de la persona.
- Su dimensión global: porque incluye la valoración del sujeto en todas las áreas de su vida.
- La apreciación positiva: ya que su naturaleza va más allá de la mera ausencia de factores negativos.

De acuerdo a lo anterior se puede concebir que tanto la satisfacción con la vida así como el componente afectivo del bienestar subjetivo están influidos por la valoración que realiza el sujeto acerca de los sucesos, actividades y circunstancias en los que se desarrolla su vida. De igual forma, estos componentes pueden diferir, puesto que la satisfacción con la vida representa una valoración global de la vida como un todo, mientras que el balance afectivo depende más de las reacciones a acontecimientos en el transcurso de su vida.

Otra temática a considerar cuando se habla del Bienestar es la Calidad de Vida Laboral, la cual se puede ver desde dos posiciones:

a) Como un concepto y una filosofía de organización del trabajo cuyo fin es mejorar la vida del empleado en las organizaciones más allá del dinero.

De acuerdo a este enfoque para Andrés Rodríguez (1998) la Calidad de Vida Laboral es un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores.

Se incluyen una compensación razonable y participación en los beneficios de las empresas; la seguridad del empleo; la seguridad e higiene en el trabajo; el reconocimiento del progreso profesional; acuerdos de tiempo flexible; el uso de formas no burocráticas de organización del trabajo, comunicación abierta y retroalimentación.

b) Para el trabajador es la combinación de necesidades y percepciones acerca de su empresa y las condiciones de ambiente cotidiano y de trabajo; la percepción favorable de apoyo y promoción de su satisfacción, por medio de los sistemas de recompensas, seguridad laboral y oportunidades de crecimiento y el sentirse respaldado y cuidado por la organización, contar con las condiciones óptimas que faciliten la realización de las labores, la necesidad de satisfacer los

deseos y expectativas personales, además de la necesidad de mantener buenas relaciones personales.

Todo ello invita a reflexionar en la significativa repercusión en la calidad de vida y en el equilibrio socioemocional y afectivo de los miembros de las organizaciones, ya que hoy en día el contexto laboral enfrenta grandes retos o conflictos en dirección al manejo de las relaciones intrapersonales e interpersonales los cuales impactan de forma directa tanto a la rentabilidad como el clima laboral.

1.2 Justificación.

De acuerdo a Segurado y Agulló (2002) el objetivo primordial de la Calidad de Vida Laboral estriba en “alcanzar una mayor humanización del trabajo a través del diseño de puestos de trabajo más ergonómicos, unas condiciones de trabajo más seguras y saludables, unas organizaciones eficaces, más democráticas y participativas capaces de satisfacer las necesidades y demandas de sus miembros además de ofrecerles oportunidades de desarrollo profesional y personal” (p.831). Aspectos que generan compromiso y satisfacción con el trabajo, con una sensación de propiedad, autocontrol, responsabilidad y dignidad del trabajador que propicia una mejor condición de vida en general.

El compromiso, la confianza y el control como aspectos clave en la organización para el desarrollo de la Calidad de Vida Laboral, lo que constituye los factores que integran los cuatro ejes: bienestar general, ambiente, aspectos psicosociales y aspectos sociopolíticos.

- El bienestar general lo constituye la retribución, incentivos y beneficios, crecimiento y desarrollo profesional, autorrealización, oportunidad de participación creativa, respeto y dignidad.
- El ambiente abarca el clima organizacional, condiciones ambientales seguras y cómodas, condiciones ergonómicas y sociales, oportunidad que tiene el individuo para usar y desarrollar sus capacidades.

- Lo Psicosocial ubica la relación familia-trabajo tiempo libre-ocio (balance vida-trabajo), relaciones jefe-subalterno, relaciones entre compañeros, satisfacción con el trabajo, autoestima institucional, sentido de logro y reconocimiento.
- El aspecto Sociopolítico se refiere a la seguridad y estabilidad laboral, participación así como redes de apoyo social.

Duran en su artículo “Bienestar Psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral” publicado en el 2010 mencionaba que la importancia hoy en día de abordar el Bienestar Laboral ya que se pueden incluir dentro de los programas en las organizaciones en los temas de seguridad e higiene en el trabajo, procedimientos y sistemas de seguridad, entrenamiento y capacitación para el desempeño de la profesión y oficio, instalaciones adecuadas y agradables, desarrollo social y personal, remuneración justa, integración familiar, recreación y deporte, ergonomía, tecnología aceptable, comunicación individuo-empresa, estabilidad laboral, el balance adecuado de trabajo y vida personal.

Menciona que para el desarrollo de la Calidad de Vida Laboral se asume compromiso, confianza y control como aspectos claves en la organización. Estos factores integran cuatro ejes de abordaje: (a) bienestar general, (b) ambiente, (c) aspectos psicosociales y (d) aspectos sociopolíticos.

El primer eje corresponde al Bienestar General que se relaciona con lo que es retribución, incentivos y beneficios, autorrealización, oportunidad de participación creativa, crecimiento y desarrollo profesional, respeto y dignidad.

El segundo eje se relaciona con el Ambiente, siendo lo relacionado con clima organizacional, condiciones seguras y cómodas de ambiente, oportunidad para desarrollar y usar sus capacidades, condiciones ergonómicas y sociales.

El tercer eje es el aspecto Psicosocial, en cuanto a su relación de familia-trabajo-tiempo libre-ocio, relaciones con sus jefes y compañeros, satisfacción en el trabajo, autoestima institucional, sentido de reconocimientos y logros.

El cuarto y último eje se refiere a lo Socio Político, entre los cuales destacan la seguridad y estabilidad laboral, participación y redes de apoyo social.

De ahí la repercusión que se tiene hoy en día al abordar el Bienestar Psicológico y Laboral en las organizaciones ya que desafortunadamente en México no hay muchos estudios al respecto es por ello la importancia de analizar este tipo de aspectos dentro del contexto laboral permitiendo una mirada diferente a la realidad laboral en donde se busque enfatizar elementos positivos y relevantes del trabajo cotidiano desde una perspectiva proactiva y comprensiva de los alcances del bienestar psicológico en el escenario laboral.

1.3 Planteamiento del problema.

Actualmente en las organizaciones mundiales se le da importancia al Bienestar Psicológico y Laboral en cuanto a su repercusión en el ámbito laboral. Si se investiga en México no se le ha dado la importancia requerida. Sin embargo, se puede considerar que la realización de un estudio sobre este tema se pueden obtener datos enriquecedores para organizaciones con un perfil semejante con la que se trabajara.

Un elevado índice de Ausentismo, Rotación, Burnout por mencionar algunos son consecuencia de que no se están contemplando el Bienestar Psicológico.

Este tema de investigación pretende al margen de ser novedoso e innovador contribuir de manera significativa en el plan de vida y carrera del capital humano ya que hoy en día es más común que las organizaciones se enfoquen más en el capital financiero que en el capital humano. Se vuelve todo más capitalista dejando fuera el Bienestar y la Calidad de Vida de sus empleados lo cual no se dan cuenta que puede afectar a su organización.

Las nuevas visiones globales nos exigen estar a la vanguardia en diferentes temas entre los cuales están el Bienestar Laboral y Psicológico, como lo mencionan Segurado y Agulló al abordar el tema de la calidad de vida laboral en donde afirman que las perspectivas de la calidad y el bienestar del entorno de trabajo tienen como meta conseguir la mejora de la calidad de vida a lo largo de los intereses organizacionales bajo

una perspectiva teórico, metodológicas ante lo cual surge la necesidad de analizar e identificar este aspecto de la calidad de vida en una organización maquiladora de giro automotriz.

Una vez revisado lo anterior se establece la siguiente interrogante:

¿Cuál será el nivel de percepción que se hace presente en el capital humano de una organización maquiladora sobre el bienestar psicológico y laboral?

1.4 Objetivos.

Objetivo general:

Conocer la tendencia de la percepción de la muestra sobre el bienestar psicológico y laboral (BPL) tanto a nivel general como por factores.

Objetivos específicos:

1. Identificar con base a la percepción de la muestra la tendencia general de bienestar psicológico y laboral.
2. Identificar la tendencia general de cada factor del bienestar psicológico y laboral (Bienestar subjetivo, bienestar material, bienestar laboral y bienestar de pareja).
3. Conocer la tendencia general de cada indicativo en relación a su factor del bienestar psicológico y laboral.

2.1 Antecedentes sobre el bienestar psicológico y laboral.

En la revisión histórica de los conceptos bienestar psicológico y bienestar laboral se encuentra implícito un elemento clave que empata y engloba las áreas del bienestar psicológico y laboral. Entendiendo el concepto salud, como un término relativo y amplio en la actualidad para los diversos enfoques, modelos o contextos, resulta necesario concretizar el término salud como eje rector del bienestar tanto psicológico como laboral.

En su investigación el autor Torres (2006) comparte que hoy en día el concepto de salud la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo define como “el estado de perfecto de bienestar físico, psíquico, social y no solo la ausencia de lesión o enfermedad.” Desde este referente se puede aseverar que para cualesquier persona debe contemplar en su vida un equilibrio tanto físico, psicológico y social para poder abarcar las áreas del concepto salud. En la vida cotidiana de las personas estos tres ejes (físico, psíquico y social) presentar altibajos que en ocasiones demerita la calidad de vida, por ende, un deficiente bienestar tanto físico, social y psicológico. Pudiendo detallar los indicadores centrales de estos ejes, en el área psicológica se contendrían las condiciones, modo y estilo de vida. Que por ende abarca el contexto subjetivo, material, de pareja y laboral que marcan los autores Sánchez-Cánovas (2011) en su evaluación sobre el bienestar psicológico.

Al hacer una observación actual del concepto salud se podría llegar a la conclusión que en estos tiempos se concibe como un término de moda ya que los medios de comunicación, medios digitales, redes sociales, medios impresos le han dado un valor sumamente importante a la salud en cualesquier área. Como si se estuviese buscando a nivel utópico un ideal de bienestar y equilibrio personal, físico y social. El concepto salud refleja entonces una clase de marco de referencia exigente y a la vez aversivo para las personas al momento de alcanzar este ideal o equilibrio. Sin embargo en el sentido científico, el concepto salud vendrá a reflejar la prevalencia de una condición de bienestar en los tres ejes bajo un marco de calidad.

A pesar de lo anterior es necesario encontrar un abordaje objetivo y concreto que permita trabajar con la salud de la persona en cualesquier contexto de una manera profesional pues el término salud (que engloba bienestar psicológico y laboral) ha trascendido hoy en día encontrándolo en decretos a nivel mundial, como por ejemplo, la Constitución de la Organización Mundial de Salud en 2006 estableció que el goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano. El derecho a la salud incluye el acceso a una atención sanitaria oportuna, aceptable, asequible y de calidad satisfactoria. En México la salud se ve reflejada como un derecho de los ciudadanos pues se ve enmarcada en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos como un derecho el artículo 4º establece que toda persona tiene derecho a la protección de la salud y a un medioambiente sano para su desarrollo y bienestar.

Por su parte la Ley Federal del Trabajo establece en su Artículo 3o. que el trabajo es un derecho y un deber sociales. No es artículo de comercio, exige respeto para las libertades y dignidad de quien lo presta y debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida, la salud y un nivel económico decoroso para el trabajador y su familia.

Si bien, organismos nacionales e internacionales incluyen el término salud dentro de sus sistemas de calidad y de procesos. La salud se convierte pues en un elemento legítimo y obligatorio en las personas, sin embargo, las valoraciones e inclusiones de la salud delimitan en la existencia o no de ésta, dejando a términos relativos la calidad y el bienestar.

En la explicación que presenta Granados (2011) sobre la inclusión por parte de los directivos empresariales de una calidad de vida para sus empleados, se determina como consecuencia la extrapolación de jerarquías a nivel directivo y obrero por una deficiente organización en ejecución de tareas que en desigual se delegaban, trayendo como consecuencia una baja producción a causa de rotación, ausentismos, aburrimientos, entre otras. Para esto en los años sesenta este grupo de directivos busca redirigir sus acciones a la búsqueda y mejora de la calidad de vida de los empleados.

Formalmente el término de calidad de vida laboral, tiene orígenes al final de los años sesenta y comienzos de los setenta por el Ministerio de Trabajo de los Estados

Unidos y la Fundación FORD, en una serie de conferencias de determinaba que el término iba más allá de la satisfacción del puesto de trabajo. Siguiendo con Granados es que en este periodo el término de calidad de vida trasciende en tiempo- espacio hasta lugares de Europa.

Para este momento, la calidad de vida entra en toma de dos corrientes filosóficas que abordan desde diversas perspectivas los elementos propios de la calidad de vida laboral, por un lado: la calidad de vida del entorno de trabajo y la perspectiva de la Calidad de Vida Laboral psicológica (Davis y Cherns, 1975; Taylor, 1978; Elizur y Shye, 1990; González et al., 1996).

Para Segurado y Agulló (2002), la perspectiva de la calidad del entorno de trabajo tiene como fin el trabajo con los intereses organizacionales para alcanzar una calidad de vida, abordar la organización como un sistema y subsistema, objeto de análisis marco derivando la calidad de una organización estable en función de sus procesos, arquitectura, cultura y ADN. Por otra parte la perspectiva de calidad de vida laboral psicológica (CVL – psicológico) el objeto de análisis y estudio es el trabajador y los escenarios o situaciones en los que forma parte e influye de forma bidireccional con el sistema participando activamente con su rol de empleado (ver tabla 1).

Perspectiva de la CVL	Nivel de análisis	Foco de interés	Aspectos relevantes	Objetivo general
Psicología	Micro	Trabajador	Subjetividad individual	Bienestar y salud del trabajador
Entorno de trabajo	Macro	Organización	Condiciones y medio ambiente de trabajo	Productividad y efectividad de la organización

Tabla 1: Principales perspectivas de la calidad de vida (Elaboración propia a partir de González et al. 1996).

Esta última perspectiva teórica, al trabajar con el empleado y hacer una revisión de su percepción subjetiva e indicada busca como fin el asegurar las condiciones necesarias para la existencia de un bienestar y salud, contenido el concepto psicológico

y laboral. Bajo esta perspectiva el empleado con solo ve su calidad reflejada en la efectividad y eficiencia con al que se ejecuta su trabajo dentro de la organización, pues trasciende a un nivel de impacto individual que le brinda un sentir amplio de bienestar en los tres ejes que menciona la definición de la OMS para el concepto salud.

El bienestar psicológico y laboral comprende entonces una derivante esta perspectiva que evalúa las características personales y los recursos cognitivos con los que cuenta cada individuo, condicionan las actitudes, comportamiento y los modos de percibir, valorar e interpretar las distintas facetas de su entorno de trabajo. Cómo experimenta cada trabajador su ambiente de trabajo determina la CVL y es esta valoración subjetiva o individual lo que se denomina Calidad de Vida Laboral psicológica. La dimensión objetiva de la vida laboral correspondería a aquellas condiciones físicas, objetivas, o intrínsecas al puesto y al medio ambiente de trabajo dando lugar a una mayor o menor calidad de vida laboral (Segurado y Agulló, 2002).

La importancia del Bienestar Psicológico Laboral se visualiza al concluir que la forma de comportarse de un individuo en un trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en que éste percibe su ambiente de trabajo y los componentes de su organización, por lo que los elementos que rodean al trabajador se constituye a través de un conjunto que es la suma de las características de la empresa, así como sus características personales (Brunet, 1992).

2.2 Conceptualizaciones del bienestar psicológico y bienestar laboral.

Para establecer una delimitación del concepto de trabajo (Bienestar Psicológico y Laboral) es necesario conocer las diferentes definiciones que los autores expertos en el tema han acuñado a dicho concepto. De forma cronológica las definiciones del BPL permiten identificar cuáles son las variables que aborda el concepto y como fue complementándose o rediseñando del estado en cuestión.

Dentro de las definiciones más relevantes se encuentran las de los siguientes autores:

El bienestar ha sido tema de interés de diversas disciplinas y campos de la psicología y se ha relacionado con felicidad, calidad de vida y salud mental, así como con distintas variables personales y contextuales asociadas. En la psicología, la mayor parte de las influencias en la definición del concepto provienen de modelos de desarrollo y de ciclo vital, así como de modelos motivacionales y de la psicología positiva, como se observa en las construcciones teóricas de Bradburn (1969), Ryff (1989), Ryff y Keyes (1995), Vaillant (2000) y Cuadra y Florenzano (2003). Desde 1949, Ross (citado por Bradburn, 1969) planteaba la necesidad de usar el término bienestar por considerarlo más neutro y porque evitaba discusiones respecto de su naturaleza, especialmente relacionadas con la religión, la ética y la política. Sin embargo, el estatus conceptual del bienestar continúa siendo parte de un problema por resolver, especialmente desde posturas teóricas provenientes del psicoanálisis, en las cuales el concepto mismo de bienestar no es aceptado (Ballesteros, 2006).

Andrews y Withey (1976) definen al bienestar subjetivo tomando en cuenta los aspectos cognitivos y afectivos. El componente afectivo contiene el agrado experimentado por la persona con sus sentimientos, emociones y estados de ánimo más frecuentes. Es momentáneo y cambiante. Ambos componentes se encuentran interrelacionados, una persona con experiencias placenteras es más probable que perciba su vida como positiva, deseable. Si el sujeto tiene un alto bienestar experimentan satisfacción con la vida, en los que predomina una valoración positiva de sus circunstancias vitales, con frecuencia su estado anímico es bueno y en ocasiones excepcionales experimentan emociones como la tristeza. En su contraparte, los sujetos con una valoración negativa serían aquellos que valoran la mayor parte de sus acontecimientos vitales como perjudiciales y negativos (Veenhoven, 1991, Diener, 1994).

Locke (1976) señala satisfacción laboral, como la parte del Bienestar Psicológico Laboral referente a un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de cada persona.

Ryff (1989), que sugiere ampliar estas dimensiones. Esta autora entiende por bienestar psicológico el resultado de una evaluación valorativa por parte del sujeto con respecto a cómo ha vivido. Para una mayor comprensión del mismo ofrece una

articulación de las teorías del desarrollo humano óptimo, el funcionamiento mental positivo y las teorías del ciclo vital.

Para Taylor (1991; citado en García Viniegras y González, 2000), el bienestar psicológico es parte de la salud en su sentido más general y se manifiesta en todas las esferas de la actividad humana.

Veenhover (1991) comprende el bienestar subjetivo como el grado en que un individuo juzga su vida “como un todo” en términos positivos, es decir, en qué medida un sujeto se encuentra a gusto con la vida que lleva. Por lo que el individuo utiliza dos componentes para realizar esta evaluación: sus pensamientos y sus afectos. La satisfacción con la vida que es el componente cognitivo, representa la discrepancia percibida entre sus aspiraciones y sus logros; su rango oscila desde la sensación de realización personal hasta la experiencia vital de fracaso.

De acuerdo a Diener (1994) el bienestar subjetivo presenta elementos estables y cambiantes a la vez, si bien es estable a lo largo del tiempo, puede experimentar variaciones circunstanciales en función de los afectos predominantes.

Ryff y Keyes (1995) diferencian al bienestar psicológico, definiéndolo como percepción subjetiva, estado o sentimiento; la satisfacción es entendida como la gratificación proporcionada por los proyectos personales; mientras que la calidad de vida es el grado en que la vida es percibida favorablemente. Consideran que se lo puede medir a través de algunos de sus componentes, -afectos y cognición-, los cuales tienen que ser examinados en diferentes contextos tales como familia y trabajo.

Existen quienes consideran la asunción implícita de que la satisfacción laboral tiene una influencia causal sobre la satisfacción con la vida. Sin embargo, dicho patrón de influencia aún no está claramente delimitado (Near, Rice, Hunt, 1980). Peiró y Prieto (1996) expresan que surgen dos inconvenientes, uno de ellos es la limitación temporal de los trabajos, ya que la mayoría se basa en estudios transversales que no recogen los cambios longitudinales de los sentimientos personales. Otro es que gran parte de los estudios desarrollados hasta el momento apoyan la hipótesis del desbordamiento (spill over), la cual sugiere que una alta satisfacción o insatisfacción en uno de los aspectos

puede desbordarse hacia el otro dando lugar a la misma actitud, es decir, establece una relación positiva entre ambos constructos. Este planteamiento teórico es demasiado simple (Lounsbury y Hoopes, 1986), ya que puede existir más de una relación entre la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral en un momento dado para una persona.

Para los autores Wright y Doherty (1998) un elemento decisivo en el compromiso es el bienestar psicológico, entendido como un estado afectivo en el que se encuentra una persona en su entorno laboral, tanto en términos de activación como de grado de placer experimentado.

Bienestar Psicológico se considera como un componente subjetivo de la satisfacción laboral (Castro y Sánchez, 2000; Lloret, González Romá, Luna y Peiró, 1993; Wright y Doherty, 1998), es decir, que entre ambos términos existe cierta relación.

El interés por la satisfacción laboral reside posiblemente en su capacidad para predecir la permanencia en el trabajo y la productividad laboral (Diego, Diego y Olivar, 2001).

Lawton (1983 y 1991; citado en Liberalesso, 2001), estima que el bienestar psicológico es uno de los cuatro dominios de la calidad de vida, que incluyen también las competencias comportamentales, las condiciones objetivas del ambiente externo y la calidad de vida percibida.

De acuerdo a Mañas y colaboradores (2005), las personas que experimenten esta sensación tenderán a sentirse dinámicos, contentos, entusiasmados, relajados, etc., mientras que todo lo contrario ocurrirá en aquellos que desarrollen menor bienestar.

El llegar a una definición exacta a través de un consenso en todos los autores que abordan el Bienestar Psicológico Laboral se vuelve utópico ya que las experiencias y percepciones de cada autores son diversas, no obstante, la escancia del BPL para los autores resulta ser un enfoque y una herramienta administrativa importante en la toma de decisiones de los directivos que le permite proyectar un incremento en la productividad y conducir la gestión de los cambios de la organizacional para la mejora continua puesto que en ello recae la supervivencia y la vigencia de esta misma, reiterando la relevancia de la Calidad de Vida del Capital Humano de las organizaciones.

2.3 Modelos del bienestar psicológico y laboral.

El amplio concepteo de Bienestar Psicológico Laboral permite un abordaje desde una amplia gama de modelos o posturas teóricas según sea la demanda o lo requerido a evaluar, pues a lo largo del tiempo han existido diversos autores que han trascendido por el diseño estructuralista de un modelo que explique teórica y empíricamente la relación de las variables y factores que se relacionan al momento de dar un abordaje al concepto de BPL.

En los modelos de mayor relevancia para el campo de la Psicología Laboral – Organizacional, lo modelos explicativos de Sánchez Canovas (2003), Peter Warr (1987), Ryff y Keyes (1995) y Cummins (2003) permiten un panorama claro en cuanto al tema abordado.

Modelo de Sánchez.

Los abordajes que se pueden tener dentro del BPL implica considerar diversas variables que desde cada una de las perspectivas podría ser integrada en uno o varios modelos, sin embargo la postura de cada uno de los modelos es independiente entre si y poco se considera para ser conjugadas como parte de un solo constructo.

Este modelo contempla cuatro factores alineados al bienestar psicológico laboral (Figura 1).



Figura 1. Modelo del BPL de Sánchez Canovas (Elaboración propia, Bravo 2013).

1) Bienestar Psicológico Subjetivo:

Siendo un elemento propiamente complicado para la evaluación, el valor subjetivo se refiere a la satisfacción que percibe el sujeto con la vida, valorando aspectos tanto a nivel positivo como negativos. Como lo menciona Rijas (2008) el bienestar subjetivo constituye un enfoque útil para entender y medir el que es relevante a las personas; este punto de vista viene a enriquecer de forma sustancial el estudio del tema que desde los primeros tiempos que se abordó fue a través de una postura de tradiciones llenas de censura y presunción.

Otros de los aspectos que aborda el presente modelo se relacionan con la felicidad, aspectos positivos y negativos de la vida humana. Tales elementos se ven plasmados en la escala desarrollada por el autor, la escala que se denomina Bienestar psicológico se refiere a la felicidad, mientras que la identificada como Afecto incluye la afectividad positiva y la negativa. Esta distinción se basa en la investigación de Argyle, Martin y Crossland (1989), Argyle y Lu (1990) y Furnham y Brewin (1990) ya que mientras que existen medidas sinónimas psicométricamente válidas de la infelicidad y del afecto negativo, no las hay de la felicidad, exceptuando el Inventario de Felicidad de Oxford (Argyle y cols., 1989). La escala hace referencia a la felicidad o al bienestar, es decir, a mayor puntuación mayor percepción subjetiva de bienestar. Las instrucciones subrayan

que se explora la etapa concreta vital que está atravesando el evaluado en cuestión (adolescencia, juventud, edad mediana, vejez, etc.).

2) *Bienestar material.*

Como lo menciona Ansa (1997) en su investigación donde relaciona la economía con la felicidad, refiere que para la mayor parte de los economistas poseen la creencia de que más riqueza, más renta y más bienes implican una realidad social con unas condiciones de vida mejores, mayor bienestar y, en definitiva, mayor felicidad. En este proyecto las personas que gozan de niveles de renta elevados pueden tener acceso a bienes y servicios que no están al alcance de todos y la vida en condiciones de pobreza extrema puede ser muy difícil de sobrellevar. Dicho de otra manera: la economía asume que el bienestar material es una condición previa de bienestar (*well-being*) y felicidad y que los cambios de ésta están estrecha y directamente relacionados con los cambios en el poder adquisitivo.

Pasa Sánchez Canovas, los cuestionarios de Bienestar material se basan, generalmente, en los ingresos económicos, las posesiones materiales cuantificables y otros índices semejantes. En la escala desarrollada por el autor que incluyen diez ítems relativos al bienestar material, pero según la percepción subjetiva de cada persona y no según índices externos. Al hacerlo así, hay una congruencia total con los ítems referidos al bienestar psicológico como tal.

Un de las posturas de Moreno & Ximénez (1996) plantean que los indicadores materiales y objetivos pueden ser elementos necesarios, pero no suficientes para dar cuenta del bienestar subjetivo de los pueblos y de los individuos. Sin embargo A partir de la Segunda Guerra Mundial el establecimiento de las democracias parlamentarias y la instauración de una economía de mercado han permitido un desarrollo económico sin igual. Si la iniciativa privada ha permitido la generación de importantes capitales personales y familiares, el concepto de justicia social y distributiva y el establecimiento de sistemas fiscales ha permitido la creación de bienes colectivos y públicos para su uso comunitario. En este contexto la calidad de vida se ha asociado al desarrollo económico,

a la instauración de un mercado de consumo y a la adquisición de bienes materiales, privados y públicos (Moreno & Ximénez, 1996).

3) *Bienestar laboral.*

Para Sánchez Canovas, el bienestar o satisfacción laboral guarda una estrecha relación con la satisfacción general, unida a la del matrimonio y la de familia (Argyle, 1992). Benin y Nierstedt (1985) descubrieron que si la felicidad matrimonial era la mayor fuente de felicidad, la insatisfacción laboral era la mayor causa de infelicidad. Teniendo en cuenta estos datos, Argyle (1992) concluye que la satisfacción laboral es una fuente más importante de insatisfacción y preocupaciones que de satisfacción.

Oviedo (2010), de *Associere* (Asistencia al Managment), comenta que el bienestar laboral es referido como un concepto amplio que engloba diversos factores que influyen directamente y de manera significativa para la organización y la persona. Algunos de los factores con los cuales relaciona el bienestar laboral son: la remuneración, el clima en el equipo de trabajo, la relación entre pares y líneas jerárquicas, las presiones, la seguridad, higiene y ergonomía de los ambientes, la tecnología y elementos de trabajo inapropiados o utilizados inapropiadamente, los hábitos posturales, los tipos de contratación inciertos, la falta de motivación, la tarea en donde el sentido no se percibe o no se comprende, las falta de una evaluación seria de competencias que permita el aprovechamiento de potenciales e intereses de la persona en las tareas diarias y planes de desarrollo, entre otros.

Sintetiza argumentando que todos estos agentes (factores) impactan positiva o negativamente sobre las personas y si el impacto es negativo tiene efectos negativos, aunque en diferentes grados según la estructura de la organización y la persona misma; sin embargo se verán relacionados con un daño en su mayoría de salud de las personas y en su estado anímico.

En cuanto a los sentimientos y actitudes sobre el trabajo, un estudio realizado por Kauppinen-Toropainen, Haavio-Mannila y Kandolin (1984) sobre las mujeres trabajadoras de Finlandia, uno de los países europeos donde la participación de las

mujeres como fuerza laboral es más alta, concluía que “como regla general las mujeres disfrutaban con su trabajo. El trabajo fuera de casa les proporciona sensación de independencia.” (págs. 198-199).

En este mismo estudio se reconoce que se está produciendo un cambio en los varones en relación con su participación más activa en la crianza de los hijos. El problema estriba en reorganizar y reevaluar las diferentes exigencias del trabajo y de la familia. Los cambios en los roles de las mujeres y en sus expectativas demandan cambios en los roles de los varones. Afortunadamente, en muchas sociedades parece que comienzan a romperse las barreras entre los roles de varones y mujeres.

Se ha observado que la satisfacción laboral es un componente importante de la satisfacción general y ésta lo es de la salud en su sentido global y completo. En contraposición, la insatisfacción laboral es una de las principales fuentes del estrés en el trabajo. El estrés laboral parece ser el producto de las características del ambiente laboral que se convierte en una amenaza para el individuo. Esta amenaza puede deberse bien a las exigencias excesivas del trabajo o a las insuficientes ayudas para satisfacer las necesidades del trabajador, como un salario inadecuado, la insatisfacción y la falta de oportunidades de promoción (Rice, 1987).

Otra aportación hacia este factor según Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes (2010), proviene de la aplicación específica de medidas de bienestar (psicológico, subjetivo) en el marco general de la investigación sobre calidad de vida mediante indicadores sociales, siguiendo una tradición en la que destacan los ya clásicos estudios de Andrews y Crandall (1976), Andrews y Withey (1976) y de Andrews y McKennell (1980) sobre el *self reported well-being* y escalas como *Quality of Well-being Scale* (Kaplan y Anderson, 1988) o *Happy Life Expectancy* (Veenhoven, 1996).

4) *Relaciones de pareja.*

En relación con los estereotipos en muchas de nuestras sociedades, todavía se considera que el estatus social de las mujeres está relacionado con su papel como esposas. Los estereotipos que durante largo tiempo han dominado son dos: (a) el “lugar”

normal de la mujer está en el hogar y (b) el “destino” normal de la mujer es la maternidad. Afortunadamente, estos estereotipos van perdiendo vigencia, pero no han desaparecido todavía.

La mayor parte de los estudios consideran que las relaciones satisfactorias entre los miembros de una pareja son uno de los componentes importantes del bienestar general, de la felicidad. Los estudios sobre las relaciones entre esposos se han centrado primordialmente en el concepto de ajuste conyugal. Una de las escalas más utilizadas en la investigación ha sido la *Locke-Wallace Marital Adjustment Scale* (Locke y Wallace, 1959). Locke y Wallace definieron el ajuste conyugal como “la acomodación mutua del esposo y la esposa en una etapa concreta”.

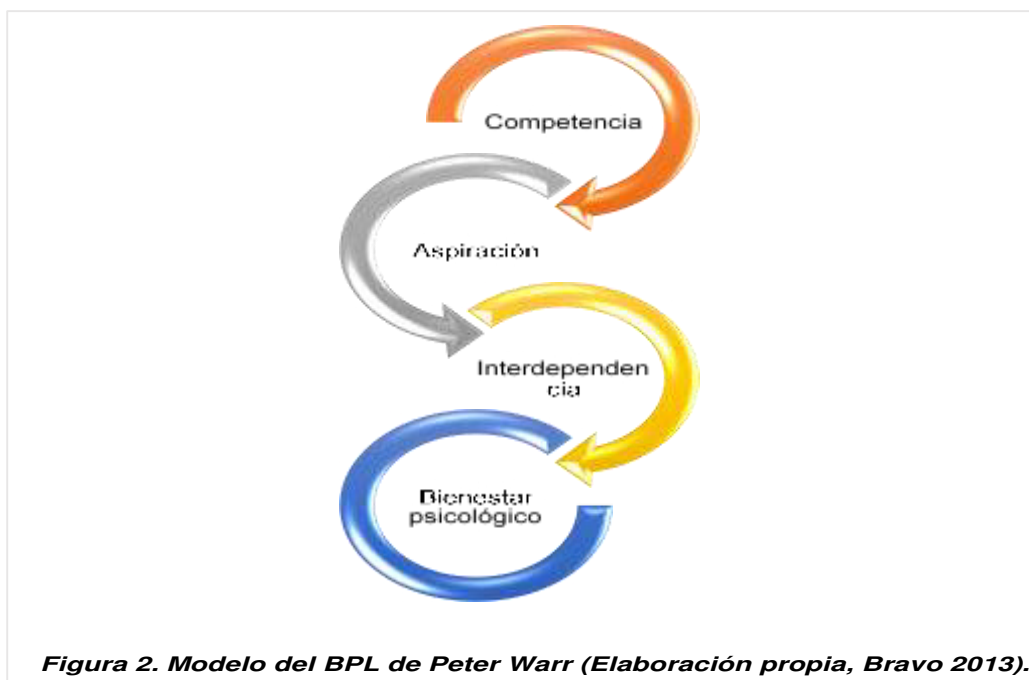
Banatuli (2001) retoma un estudio de los autores Spreitzerand y Snyder (1974) en el cual relaciona la fe religiosa con el bienestar; se encontraron efectos significativos de la religiosidad en personas menores de 65 años. Un número importante de estudios indican que las personas casadas manifiestan mayor bienestar subjetivo que las correspondientes a todas las categorías diferentes de casados (solteros, separados, viudos, etc.), el matrimonio y la satisfacción familiar son los principales predictores del bienestar (Diener 1984). Costa, Mc. Crae y Zonderman (1987) verificaron en un estudio longitudinal que las personas que cambiaban de estado civil, residencia, empleo, etc. no mostraban cambios importantes en su nivel de bienestar, comparadas con las que mantenían condiciones estables.

Modelo de Peter Warr.

Peter Warr (1987, 1996, 1998) propone un modelo teórico y comprensivo que recoge aportaciones de la psicología y las aplica en el estudio del bienestar psicológico en el trabajo. El modelo toma el estudio del afecto siguiendo a Russell (1980) y variables ambientales, individuales, demográficas y de salud mental en general. Dicho modelo hace hincapié en como las variables ambientales afectan el bienestar psicológico en el trabajo siguiendo un patrón de efecto constante o de decremento adicional por lo que el modelo también es conocido como modelo vitamínico.

El modelo vitamínico (Warr, 1987) asume que la salud psicológica es un concepto multidimensional y complejo, identifica una serie de hipotéticos determinantes ambientales de la salud mental, y establece el modo en que esos determinantes influyen sobre dicha salud (Lloret y González-Romá, 1994). En la figura 2 aparece una representación gráfica de este modelo.

Para Cifre (2000) es uno de los modelos que más repercusión está teniendo en estos momentos es el modelo teórico. Este modelo asume que la salud psicológica es un concepto multidimensional y complejo, identifica una serie de hipotéticos determinantes ambientales de la salud mental, y establece el modo en que esos determinantes influyen sobre dicha salud (Lloret y González-Romá, 1994).



De este modo, en cuanto a los componentes de la salud mental, el autor identifica cinco componentes principales, cada uno de los cuales podría ser visto como un continuo (Warr, 1987). Estos componentes son:

1) Competencia: la cual indica el grado en que el sujeto dispone de recursos (emocionales, cognitivos o psicomotores) adecuados para afrontar las presiones y requerimientos que proceden de su trabajo.

2) Aspiración: que indica la medida en que el sujeto presenta una conducta motivada, está atento a nuevas oportunidades y se esfuerza por alcanzar los desafíos o metas que considera relevantes.

3) Interdependencia: la cual mide el grado en que el sujeto combina los comportamientos de independencia respecto del grupo de trabajo con los de dependencia, puesto que actitudes extremas en uno u otro sentido son poco adaptativas.

4) Bienestar psicológico: que hace referencia al estado afectivo del sujeto, a diferencia de los tres componentes anteriores, que hacían referencia a aspectos del comportamiento de las personas respecto de su entorno;

5) Funcionamiento integrado, componente que hace referencia a la persona como un todo, e incluye las interacciones que se establecen entre los otros cuatro componentes de la salud mental.

Al conceptualizar el bienestar psicológico como un elemento multidimensional permite un panorama primeramente interno y externo que afecta a la persona abarcando sentimientos de bienestar en un extremo y de malestar en el extremo opuesto (Lloret y González-Romá, 1994).

Sin embargo, menciona Cifre (2000) que las últimas investigaciones defienden un enfoque bidimensional (Russell, 1979, 1980; Zevon y Tellegen, 1982), mostrando la existencia de dos dimensiones ortogonales en la estructura de las emociones y del humor (placer y activación).

De este modo, la cualidad específica de los afectos se deriva de ambas dimensiones, y puede ser resumida en términos de su localización con respecto al centro de la figura. A este respecto, los sujetos caracterizados por una buena salud mental tenderán a presentar emociones localizadas a la mitad derecha de la figura, lo que no quiere decir que no puedan experimentar ocasionalmente emociones de las de la mitad izquierda. El elemento clave en este sentido es el tiempo (en el sentido de duración), que es el que discrimina entre una persona mentalmente sana y otra que no lo es: las personas menos sanas experimentarán de forma más prolongada este tipo de sentimientos.

Modelo de Ryff & Keyes.

Con respecto a las dimensiones del bienestar psicológico, hay otros autores, como es el caso de Ryff (1989), que sugieren ampliar estas dimensiones. Esta autora entiende por bienestar psicológico el resultado de una evaluación valorativa por parte del sujeto con respecto a cómo ha vivido. Para una mayor comprensión del mismo ofrece una articulación de las teorías del desarrollo humano óptimo, el funcionamiento mental positivo y las teorías del ciclo vital. Con respecto a las dimensiones, pudo determinar, a través del análisis factorial en la población norteamericana, la existencia de las siguientes seis dimensiones (Ryff y Keyes, 1995).

1. Apreciación positiva de sí mismo.
2. Capacidad para manejar de forma efectiva el medio y la propia vida.
3. Alta calidad de los vínculos personales.
4. Creencia de que la vida tiene propósito y significado.
5. Sentimiento de que se va creciendo y desarrollando a lo largo de la vida.
6. Sentido de autodeterminación.

Para Díaz, Rodríguez, Blanco, Moreno-Jiménez, Gallardo, Valle & Dierendonck (200), el componente de la auto aceptación es uno de los criterios centrales del bienestar. Las personas intentan sentirse bien consigo mismas incluso siendo conscientes de sus propias limitaciones. Tener actitudes positivas hacia uno mismo es una característica fundamental del funcionamiento psicológico positivo (Keyes et al., 2002). Lo es también la capacidad de mantener relaciones positivas con otras personas (Erikson, 1996; Ryff y Singer, 1998). La gente necesita mantener relaciones sociales estables y tener amigos en los que pueda confiar. La capacidad para amar es un componente fundamental del bienestar (Allardt, 1996) y consiguientemente de la salud mental (Ryff, 1989b). De hecho, numerosas investigaciones realizadas en las dos últimas décadas (Berkman, 1995; Davis, Morris, y Kraus, 1998; House, Landis, y Umberson, 1988) señalan que el aislamiento social, la soledad, y la pérdida de apoyo social están firmemente relacionadas con el riesgo de padecer una enfermedad, y reducen el tiempo de vida. Otra dimensión esencial es la autonomía. Para poder sostener su propia individualidad en diferentes contextos sociales, las personas necesitan asentarse en sus propias convicciones (autodeterminación), y mantener su independencia y autoridad personal (Ryff y Keyes, 1995). Las personas con autonomía son capaces de resistir en mayor medida la presión social y auto-regulan mejor su comportamiento (Ryff y Singer, 2002). El dominio del entorno, es decir, la habilidad personal para elegir o crear entornos favorables para satisfacer los deseos y necesidades propias, es otra de las características del funcionamiento positivo. Las personas con un alto dominio del entorno poseen una mayor sensación de control sobre el mundo y se sienten capaces de influir sobre el contexto que les rodea. Finalmente, las personas necesitan marcarse metas, definir una serie de objetivos que les permitan dotar a su vida de un cierto sentido. Necesitan, por tanto, tener un propósito en la vida. El funcionamiento positivo óptimo no sólo requiere de las características anteriormente señaladas; necesita también el empeño por desarrollar sus potencialidades, por seguir creciendo como persona y llevar al máximo sus capacidades (Keyes et al, 2002). Es la dimensión denominada crecimiento personal.

Se puede expresar que el bienestar psicológico se presenta como un concepto multidimensional (Ryff y Keyes, 1995). Es un concepto complejo que ha sido empleado de un modo impreciso en relación con otros como satisfacción vital y calidad de vida,

como se ha señalado anteriormente. Ryff y Keyes (1995) diferencian al bienestar psicológico, definiéndolo como percepción subjetiva, estado o sentimiento; la satisfacción es entendida como la gratificación proporcionada por los proyectos personales; mientras que la calidad de vida es el grado en que la vida es percibida favorablemente. Consideran que se lo puede medir a través de algunos de sus componentes, -afectos y cognición-, los cuales tienen que ser examinados en diferentes contextos tales como familia y trabajo.

Teniendo en cuenta los aspectos del bienestar señalados por Ryff (1989) se puede plantear qué es lo que ocurre en la adolescencia; el adolescente debe atravesar numerosas situaciones de cambio con relación a sí mismo y al entorno, lo que incide en su auto apreciación y en el empleo de recursos para enfrentar las nuevas circunstancias desde lo intrapsíquico y lo interpersonal. Desde un enfoque salugénico interesa no sólo la identificación de los denominados factores de riesgo, sino también de aquellos factores protectores de la salud (Casullo y Castro Solano, 2000). De allí el interés por identificar qué variables se encuentran asociadas con un elevado nivel de bienestar psicológico e identificado éstas, poder realizar inferencias sobre cuáles serían los factores protectores de la salud del adolescente.

Rodriguez (2012) comparte que el modelo de seis dimensiones propuesto por Ryff, facilita la evaluación comprensiva del individuo desde una perspectiva de funcionamiento global. Por ejemplo, el establecimiento de relaciones positivas con otros puede estar mediado por el nivel de aceptación que tiene el individuo de sí mismo. A su vez, el estado saludable de esas relaciones se basa en el nivel de autonomía que tiene cada una de las personas que participa de la relación. Por otro lado, la capacidad para dominar el entorno, muchas veces depende del estado de crecimiento personal del individuo y éste a su vez con el establecimiento de metas concretas (propósito en la vida). Cuando hablamos de bienestar psicológico también debemos considerar la perspectiva de desarrollo humano, ya que los modelos de desarrollo humano complementan la visión de BP. En términos del desarrollo y su relación con las dimensiones, se ha encontrado que a medida que crece en edad el individuo, éste presenta niveles más bajo las dimensiones de propósito en la vida y crecimiento personal (Ryff & Keyes, 1995; Ryff & Singer, 1998). En resumen, la mirada multidimensional permite ver interacciones entre las dimensiones tal y como

ocurre en la vida cotidiana de las personas. De este modo, consideramos como las personas utilizan los recursos que tienen en cada área de formación e interactuando unos con otros. A su vez, la noción de desarrollo permite que el individuo continúe fortaleciendo áreas, sin necesariamente enfocarse en la falta o en un estado disfuncional. Como se menciona el Bienestar Psicológico no puede limitarse a una mirada lineal, lo que implica un movimiento cíclico impactado por las etapas de desarrollo humano.

Modelo de Cummins.

El autor Chávez (2006) menciona el modelo de Cummins (2000) en su investigación, en donde aborda su modelo propuesto que recibe en nombre de Modelo Homeostático del Bienestar Psicológico (figura 3). Dicho modelo sostiene que el proceso psicológico en el que se sitúa el bienestar, es un sistema altamente integrado que comprende un sistema de capacidades genéticas primarias y un sistema protector secundario.

El sistema primario, que proporciona el rango genéticamente determinado de la percepción del bienestar, incluye las características de la personalidad, la extraversión y el neurocitismo. En apoyo a esta red, existe el sistema protector secundario, que pese a tener base genética, es más flexible que el anterior e incluye: la percepción de control, la autoestima y el optimismo vital.

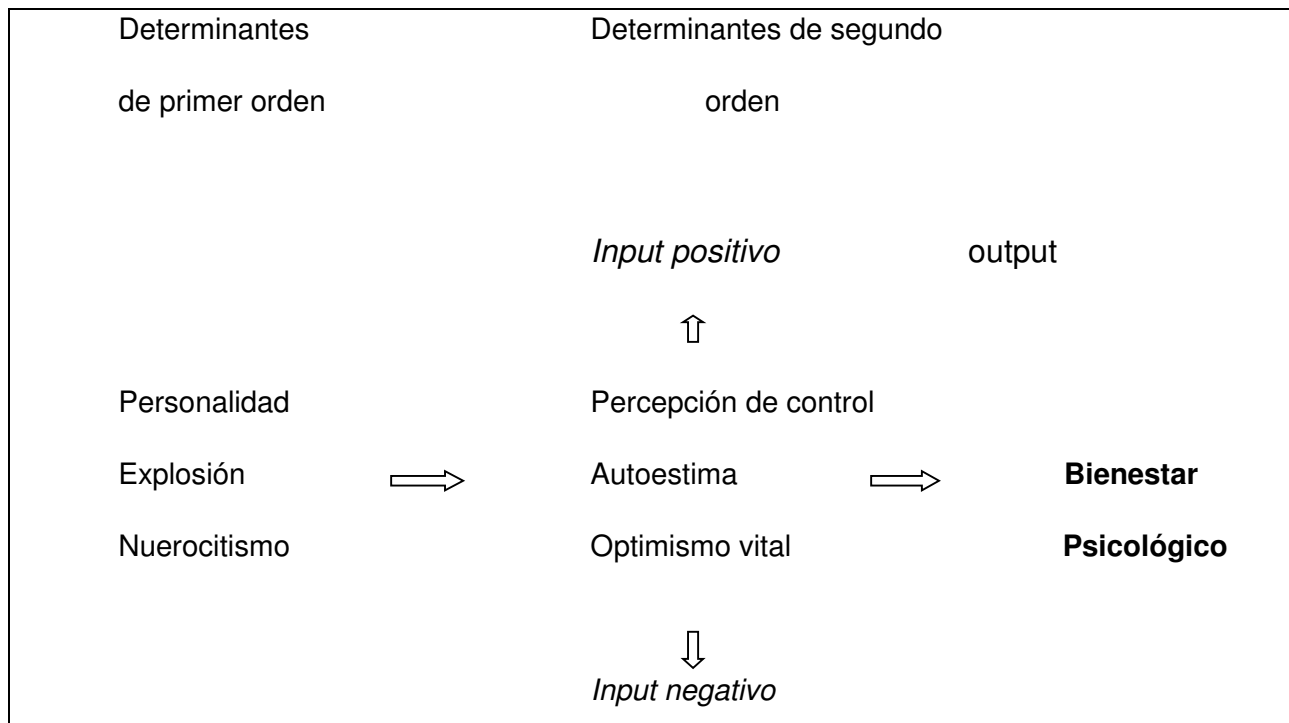


Fig. 3 Modelo de Cummins (Retomado del original).

La influencia ejercida por el ambiente en las personas, afecta a los determinantes de segundo orden. Si esta influencia es suficientemente aversiva puede reducir el efecto protector de los determinados anteriores y, por lo tanto, el bienestar psicológico se situará en un nivel inferior. Lo más frecuente, sin embargo, es que esta influencia adversa sea compensada mediante mecanismos tanto internos como externos.

La extensión de estos modelos permite la comprensión del concepto de bienestar psicológico y laboral, lo cual posibilita complementar tanto a nivel teórico como práctico el trabajo con dicho constructo. Las concepciones que se puedan desarrollar en futuros trabajos de investigación permitirán considerar algunas variables de los modelos ya propuestos.

2.4 La importancia del bienestar psicológico en las organizaciones actuales.

Mucho se ha hablado del concepto de Calidad de Vida y de los componentes de este como lo es el Bienestar Psicológico, y más en específico en Bienestar Psicológico Laboral, sin embargo la trascendencia de este elemento dentro de las organizaciones no es factor decisivo para generar una nueva visión de cambio a nivel empresarial en cuanto a sus niveles de competitividad se refiere, sino es un indicador que permite ubicar en qué condiciones se percibe el empleado y con ello establecer mejoras en las condiciones de vida dentro de la organización, para así impactar en su desempeño y alcanzar un bienestar.

Durán en 2010, argumenta que el entorno cambiante en que se desarrolla la sociedad se ha traducido en un incremento de la competencia y de las exigencias para las organizaciones. Tal situación genera altos niveles de presión, que se convierte en parte de la cotidianidad laboral lo que propicia la aparición de enfermedades profesionales: estrés, Síndrome de Burnout, adicción al trabajo, entre otras, en las que el factor emocional o psicológico juega un papel determinante, siendo estos elementos claves para el equilibrio del Bienestar psicológico y laboral de las personas.

Aquí se discutirá respecto a la calidad de vida laboral y el estrés laboral, señalando implicaciones personales y organizacionales, así como estrategias de prevención y afrontamiento en ambos niveles.

Por otra parte Chiang & Kraussen comentan que la Clasificación Internacional de Enfermedades (2000) y el Ministerio de Salud de Chile (2002) señalan que la promoción de la salud en el lugar de trabajo convoca la participación de trabajadores, empleadores y otros actores sociales interesados en la puesta en práctica de iniciativas acordadas en forma conjunta para la salud y el bienestar de la fuerza laboral (2000, 2002, citados en Barrios & Paravic, T 2006).

Para ello ve inmerso el papel de factores clave dentro de la organización que impactan directamente en la Calidad de vida laboral, el bienestar psicológico y factores propios de la organización.

1. La organización: agrupa las siguientes variables relacionadas con aspectos como el sistema de trabajo, políticas y métodos de dirección y gerencia,

la cultura y estrategias organizacionales como organización del trabajo, efectividad y productividad (Marks; 1986, Barnett & Gareis; 2000). Estructura, funcionamiento, cultura y cambio organizacional, participación y toma de decisiones (Shein; 1986, Sánchez; 1993, Beckett; 1998, Fernández Ríos et al., 2001). Factores psicosociales (Blanco; 1985, Gupta & Khandelwal; 1988, Petterson; 1998). Aspectos sociales, comunicación y clima laboral (Jackofsky & Slocum; 1989, Gallego et al., 1993, Lagarica; 1995, Sánchez; 2000, Chiang & Núñez; 2005, Chiang et al., 2007). Trabajo en equipo y grupos de trabajo (Gist et al., 1987, Zink & Ackermann; 1990, Gracia, et al., 2000).

2. Cultura: según Schein (1986 citado en Rodríguez, 2005) la cultura es “un conjunto de creencias inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo a medida que aprende a afrontar sus problemas de adaptación externa y de integración interna que ha funcionado suficientemente bien para ser juzgada válida y, consiguientemente, para ser enseñada a los nuevos miembros como el modo correcto de percibir, pensar y sentir sobre estos problemas”. (p.27)

3. Indicadores globales: indicadores como los factores económicos, políticos, ecológicos, sociales, histórico-culturales y tecnológicos que tienen que ver con el entorno laboral como calidad de vida, bienestar y salud laboral (Giory; 1978, Casas; 1999; Bennett & Lehman; 2000), a su vez abarcan las condiciones de vida, jubilación, estilo de vida, status sociodemográfico (Eden et al., 1999, Requena; 2000).

Gómez en 2006, plantea que actualmente las condiciones actuales de los contextos de trabajo y su incidencia en el bienestar y la salud de los trabajadores alrededor de los siguientes aspectos: la inseguridad en el trabajo, los turnos laborales, el control sobre el trabajo y el estilo de dirección. Al respecto, concluyen que debe estudiarse el impacto de estos cuatro aspectos en los niveles bajos de la jerarquía organizacional, ya que los empleados subordinados generalmente son de estratos socioeconómicos bajos, lo que a su vez está asociado con una baja salud. Estos trabajadores suelen ser los más afectados por los cambios organizacionales y la

reestructuración del trabajo. Los autores igualmente sugieren tener en cuenta los cambios en la composición demográfica de la fuerza de trabajo y la diversidad cultural (Sparks, Faragher y Cooper, 2001).

Por otra parte algunas investigaciones mencionan que una consecuencia de un bajo nivel de bienestar psicológico es el estrés. El estrés es uno de los más comunes factores que afectan al trabajador del mundo actual. La salud es un proceso integral social, físico y mental que se da en la vida, la forma en que se da esta situación depende de las condiciones del medio sociocultural que facilitan o dificultan esta condición, el cual produce un resultado en bienestar psicológico y calidad de vida, enfermedades físicas o psíquicas.

A su vez Durán (2010), habla de estresores organizativos los cuales pueden ser agrupados en cuatro tipos:

- a) Estresores del ambiente físico como luz, ruido excesivo, vibraciones, humedad, disponibilidad y disposición del espacio físico, entre otros.
- b) Estresores de nivel individual: tipo de trabajo, sobrecarga de trabajo, conflictos y ambigüedad de roles, responsabilidad por gente, discrepancias con las metas de la carrera laboral, manejo de idiomas.
- c) Estresores de nivel grupal (interpersonales): en cuanto al trabajo de grupo: conflicto grupal, presiones del grupo, posibilidades de interacción con los colegas (en el trabajo, en los descansos y después del trabajo); tamaño y cohesión del grupo primario de trabajo; reconocimiento por el trabajo realizado; apoyo social; apoyo instrumental; carga de trabajo equitativa; acoso.
- d) En cuanto a supervisión: participación en la toma de decisiones; recibir retroalimentación y reconocimiento del supervisor; ofrecer retroalimentación al supervisor; cercanía de la supervisión; exigencias poco claras o contradictorias; acoso.
- e) Estresores organizativos: entre los que destacan las siguientes dimensiones:

1) Condiciones relativas a la empresa tales como estructura; puesto directivo (frente a puesto en la cadena de producción); prestigio relativo del puesto; estructura empresarial poco clara; burocracia organizativa; políticas discriminatorias, estilos gerenciales, tecnología.

2) Aspectos temporales de la jornada laboral y del propio trabajo: trabajo nocturno y por turnos; horas extraordinarias no deseadas o “excesivas”; el pluriempleo; un ritmo rápido de trabajo, especialmente cuando hay que estar muy vigilante; tiempos de entrega; programación de los ciclos de trabajo y de reposo; la variación de la carga de trabajo.

3) Contenido del trabajo: trabajo fragmentado, repetitivo y monótono, con poca variedad de las tareas o de la aplicación de conocimientos; tareas o exigencias poco claras o contradictorias; recursos insuficientes para las exigencias o responsabilidades del trabajo.

4) Otros aspectos: relación entre incentivos y rendimiento (evaluación del desempeño), controles de calidad, traslados de lugar de trabajo dentro y fuera del país, estabilidad laboral, diseño del puesto de trabajo, entre otros.

En el mundo actual no es posible eliminar el estrés, pero si se puede desarrollar habilidades y estrategias individuales como en la organización, para poder manejar y controlar de una manera más sana las situaciones de estrés negativo. El estrés en el trabajo genera en las empresas una serie de consecuencias negativas en su productividad al igual que en la motivación, satisfacción y compromiso laboral de sus empleados. Se asocia también con un aumento en accidentes, ausentismo, incapacidades y enfermedades ocupacionales. Propicia más conflictos interpersonales en el trabajo y en la familia, mayor índice de errores, incide en la toma de decisiones, bajo rendimiento ocupacional, distanciamiento afectivo con clientes, aumento en gastos de salud y rotación de personal.

La disminución del bienestar psicológico en una organización incide en el acoso moral y la violencia en el trabajo (mobbing o acoso psicológico), también se presenta el síndrome de burnout que consiste en el agotamiento emocional producido por agotamiento laboral y actitudes negativas hacia el desempeño laboral, lo cual puede ocasionar accidentes de trabajo y muerte, así como enfermedades profesionales y adicciones como alcoholismo, tabaco, ludopatía, gastos, sexo). El empleo realizado bajo ciertas condiciones, puede tener efectos aún peores para la salud física y mental de los trabajadores que los derivados de la ausencia de una actividad regulada contractualmente.

Si el empleado cuenta con un alto grado de bienestar laboral se presenta engagement el cual se caracteriza por energía, implicación y eficacia, a su vez al contar con un bajo nivel de bienestar se presentan las tres dimensiones del burnout como el agotamiento, cinismo y falta de eficacia profesional. De ahí la importancia para la organización de que sus empleados cuenten con un alto grado de bienestar, ya que se puede traducir en un alto nivel de energía en el trabajo, persistencia y deseo de esforzarse en el mismo. Alto nivel de entusiasmo, inspiración, orgullo realización de metas laborales, concentrado y feliz laboralmente

La falta de bienestar psicológico incide en el bienestar laboral lo cual está relacionado con demandas laborales, falta de toma de decisiones, depresión, problemas de salud y organizacionales, como absentismo, rotación, decremento del desempeño laboral y baja calidad del servicio. El aumento de estos niveles de bienestar se traduce en un alto compromiso organizacional, satisfacción y entusiasmo laboral.

El bienestar psicológico suele ser la resultante de afrontar adecuadamente las situaciones de estrés de la vida cotidiana, pero a la vez una persona con alto nivel de bienestar está mejor preparada, afronta de mejor manera las demandas y desafíos de ambiente. La autoestima, la autodeterminación, la autoconfianza que son indicadores de bienestar psicológico, son factores mediadores que influyen en el nivel de bienestar que alcanza una persona. Una alta autoestima, es una valoración positiva de la persona misma, que produce satisfacción y disfrute personal y que puede producir conductas

encaminadas a la obtención de metas que producen satisfacción y bienestar, reforzando la autoestima.

Una satisfacción psicológica adecuada está basada en sus condiciones actuales, necesidades y metas. A mayor discrepancia entre ellas, menos satisfacción. Las metas a alcanzar, el éxito que un individuo sea capaz de obtener, el progreso que perciba en el alcance sus objetivos o metas lo cual determinará las emociones y satisfacción con la vida. Todos estos aspectos incidiendo en su bienestar psicológico y laboral. Lo cual resultará en una mayor productividad y mejores resultados.

La productividad, eficiencia y salud laboral se ven reflejadas en el bienestar psicológico y la calidad de vida laboral, impactando la competitividad de una organización.

Un buen bienestar psicológico es también el tener una habilidad personal para elegir o crear entornos favorables para satisfacer los deseos y necesidades propias, tener una autodeterminación y mantener su independencia y autoridad personal. Marcarse metas, definir objetivos que le den sentido a su vida, desarrollando su potencialidad, explotar sus capacidades.

La satisfacción laboral ocasiona un gran impacto en la incidencia del compromiso. Los empleados deciden comprometerse con la organización si se encuentran contentos en la misma. En este sentido, es importante que los trabajadores estén satisfechos en su puesto para que decidan implicarse en la institución. Para que los trabajadores se comprometan necesitan tener un puesto que no sea aburrido, que los haga feliz y que los entusiasme. Los empleados valoran principalmente en la satisfacción por la vida las posibilidades que les ofrece el trabajo equilibrar su jornada laboral con el ocio y el tiempo libre, así como con otros aspectos de la vida (Peiró, 1993). En cuanto al bienestar psicológico resalta la incidencia de trabajar bajo presión (Peiró y Prieto, 1996) y la importancia del trabajo.

También como resaltan Boada de Diego, Argulló y Mañas (2005), las dificultades que tienen muchos empleados para compaginar las exigencias del trabajo, el crecimiento personal y las obligaciones familiares, la gran repercusión que tiene este hecho en el

ámbito laboral. Cuando el trabajador no se puede compaginar con otras actividades ya sea de índole familiar o personal se producirá una incidencia negativa en la eficacia y eficiencia organizacional.

Al no existir un buen bienestar puede desencadenar en el desempleo que ocasionará un mayor grado de falta de bienestar al reducir sus ingresos, restricción en la variedad de la vida personal, reducción de metas y actividades, disminución de la capacidad en la toma de decisiones, menor desarrollo de los conocimientos y capacidades personales, exposición a actividades psicológicamente desestabilizadoras, incremento en la inseguridad acerca del futuro, restricción de las relaciones interpersonales y pérdida de la posición social y deterioro del autoconcepto y autovaloración.

El bienestar psicológico depende de la congruencia entre las aspiraciones de una persona, la percepción que tiene de sí mismo y de su entorno y la posibilidad de cambiar o realizar acciones positivas en sus circunstancias de vida. Si tiene un bienestar laboral favorable en la organización contando con metas, posibilidad de ascenso, carrera laboral y de vida el empleado se sentirá con un alto grado de bienestar.

La motivación es un factor también del bienestar psicológico, de acuerdo a los autores Boada, Vallejo y Agulló (2004) el trabajador presentará una alta motivación interna cuando tenga tres tipos de experiencia denominadas Estados Psicológicos Críticos (EPC): la Significatividad del trabajo, la responsabilidad sobre los resultados de su trabajo y el conocimiento de los resultados de su trabajo. Para que el trabajador experimente los EPC anteriores, el puesto desempeñado debe presentar unas dimensiones centrales del puesto (DCP): La variedad de destrezas, la identidad de las tareas importancia de las tareas, autonomía y retroalimentación del puesto. Estas cinco características se combinan dentro de un índice global que se denomina Potencial Motivacional del Puesto (PMP).

En 2011, Marosiel y Aparicio realizaron un estudio donde relacionaron el bienestar psicológico con relaciones conflictivas, para esto se abordó el tema de la psicología

positiva la cual permite una mirada diferente de la realidad laboral procurando enfatizar los aspectos positivos del trabajo cotidiano y fortalecer los recursos de que disponen los trabajadores para afrontar las situaciones conflictivas.

Los elementos del bienestar psicológico que mayor incidencia tienen en el compromiso son trabajar bajo presión, percibir que el trabajo juega un papel importante en la vida y sentirse feliz en términos generales. El valor asociado al trabajo condiciona el bienestar psicológico de las personas.

2.5 Estrategias para la gestión del bienestar psicológico y laboral.

Con el fin de crear un entorno de trabajo ideal para la construcción de procesos de formación Virgüez (2009) del Ministerio de Educación de Nacional de Colombia se creó un Programa de Bienestar Psicológico, posee un alto sentido de pertenencia, unido a la satisfacción por trabajar en un entorno sano que les permita crecer permanentemente en todos los sentidos, se plantea el siguiente modelo para el diseño de programas de Bienestar Laboral, en el cual se pueden desarrollar las áreas de intervención anteriormente descritas.

El presente modelo estaba basado en el Coaching que tiene como objetivo principal proporcionar a los líderes, estrategias que movilicen y orienten el recurso humano, enfocando la energía, compromiso, inteligencia y sentimientos hacia lograr un objetivo común en beneficio de todos. (Virgüez, 2009).

- A grosso modo describe actividades que permiten identificar las áreas de proyección en virtud de las competencias del Servidor, dadas las posibilidades de poder aplicar allí sus intereses y capacidades.
- Talleres para el fortalecimiento de cada una de las competencias individuales de los docentes. Desarrollo de proyectos de vida.
- Fortalecer implementar una cultura de aprendizaje permanente para enfrentar el cambio, lo cual facilitará realizar un buen proceso de desvinculación.

- Se debe propender por que las entidades planeen, ejecuten y evalúen programas destinados a dar asistencia técnica oportuna a los servidores para su desvinculación de manera que ésta sea lo menos traumática posible para ellos y para los que permanezcan en la entidad, con miras a favorecer el buen clima laboral.

Programas de retiro en los cuales se tomen en cuenta los siguientes aspectos involucrados en la desvinculación:

- Aspectos emocionales: Dentro de los que se cuentan el apoyo para la asimilación de la nueva situación, reafirmación del autoesquema personal de cada servidor (autoestima, autoimagen, autoconcepto, autoeficacia) e información honesta y clara sobre los programas de desvinculación. Aspectos ocupacionales y de información: Es decir que los servidores conozcan las áreas ocupacionales que mayores posibilidades laborales ofrecen, además de los diferentes servicios de intermediación laboral. Preparación para un nuevo abordaje laboral: De modo que pueda adoptar mejores estrategias de búsqueda de empleo, técnicas de diligenciamiento de hojas de vida de impacto y desensibilización respecto al temor de nuevas entrevistas de vinculación o de presentación de exámenes.
- Aspectos financieros: Estrategias para fomentar una cultura del ahorro, acceder a créditos y formas de organización cooperativa. Aspectos familiares: Hacer consciente a las familias sobre su nueva situación, evaluar el rol y estatus que cumple el empleado dentro de su familia, además de otros aspectos que tuvieren que ver con lo familiar y que se viesen afectados.

Garantiza condiciones de seguridad física, emocional, y social, permitiendo que el servidor y su familia desarrollen habilidades, destrezas y comportamientos que permitan su mejor calidad de vida.

La seguridad social integral es el conjunto de Instituciones, normas y procedimientos, de que dispone el Servidor y la Comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la Sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias.

El papel del área de Bienestar Laboral de la entidad será el de permitir una acertada coordinación y uso de los programas de promoción y prevención, que en su campo específico deben asumir los diferentes organismos. Las acciones que se emprendan en este sentido deben estar enfocadas a actividades artísticas, ecológicas, intelectuales, artesanales y deportivas para que el servidor pueda tener alternativas variadas y diversas, que respondan a necesidades de integración, identidad cultural institucional y pertenencia, a las cuales les pueda dedicar su energía y potencialidad para obtener esparcimiento que lo integre con su grupo familiar y social.

Promoción de actividades culturales tales como la danza, música, canto, teatro, poesía, pintura. Actividades de integración deportiva en disciplinas deportivas individuales y de conjunto. Actividades ecológicas. Programas de acondicionamiento físico. Programas de vacaciones recreativas

Entre las variables que se pueden analizar en esta área se encuentran:

1. Orientación organizacional: Claridad y conocimiento en la visión, misión, políticas y objetivos institucionales y del sector.
2. Administración Talento Humano: Percepción del propio cargo, así como de los programas impartidos por las áreas de Recursos Humanos.
3. Estilo de dirección: Habilidades gerenciales del nivel directivo.
4. Comunicación e Integración: Estrategias de comunicación al interior de la entidad, y retroalimentación entre todos los niveles jerárquicos.
5. Trabajo en grupo: Nivel de compromiso y trabajo conjunto para lograr los objetivos institucionales.
6. Capacidad profesional: Conocimientos, habilidades, competencias y motivaciones del servidor.
7. Medio Ambiente Físico: Condiciones físicas que rodean el lugar de trabajo.

Generando programas que estimulen el clima organizacional, se afectarán favorablemente las condiciones de orden organizacional, personal y social presentes en la entidad, el sector y la comunidad. Las actividades que se lleven a cabo, inmediatas o

de largo plazo, deberán incidir en los procesos humanos, es decir en las actitudes, creencias, interacciones, expectativas y percepciones de los servidores.

Para que la supervisión y el control aporten positivamente a la calidad de vida laboral, ésta se deben realizar con sentido pedagógico, permitiendo la participación de los docentes, de tal manera que las decisiones sean analizadas previamente y luego de adoptadas se realicen los ajustes requeridos.

Un líder no se debe apoyar sólo en su poder de coerción, derivado de su posición jerárquica, sino también en su poder de recompensa, siendo justo en el reconocimiento de los aciertos de sus colaboradores, así como en la autoridad que le otorga el conocimiento y la experiencia en los asuntos sujetos a decisión.

Talleres en Habilidades Gerenciales, tales como liderazgo, comunicación, relaciones interpersonales, toma de decisiones y otros temas relacionados. Reuniones periódicas de Grupos Primarios entre directivos y colaboradores, en los cuales además de tratar temas laborales, se incluyan contenidos de formación que fortalezcan la comunicación y el trabajo en equipo.

Estas acciones ayudan a los servidores a entender cómo funcionan las cosas al interior de las entidades, pues ilustran la naturaleza del lugar de trabajo en sus múltiples aspectos, al mismo tiempo que expresan sus mitos, héroes, anécdotas, jerga, ritos y rituales.

La cultura hace que en la organización prevalezcan la autocracia o la participación, el sentido de equipo o su negación, la delegación amplia o restringida, el control equilibrado o exagerado, y cuando los métodos de trabajo de una entidad incluyen la modalidad de equipos, éstos también tienen sus normas, sus creencias y valores.

Realizar estudios de medición de la Cultura Organizacional con una periodicidad no mayor a dos (2) años. Garantizar la participación de los servidores en programas de inducción y reinducción al servicio. Establecimiento de una carta de valores institucionales en la cual intervengan docentes y directivos docentes. Creación de himnos, imágenes, lemas, historias, que afiancen la identificación con la institución.

El mejoramiento continuo tanto de los servidores como de las entidades es una necesidad que les exige estar en proceso permanente de cambio. La Gerencia del Cambio es un proceso de reflexión, decisiones personales y acciones concertadas sin ninguna clase de presión, para asumir con seguridad y comodidad las variaciones en las condiciones internas y externas en el ámbito tanto laboral como personal.

El cambio no es fácil, ya que, por lo regular, hace salir a las personas de un ámbito que les da seguridad y comodidad para obligarlas a ser y a hacer las cosas de forma diferente, lo cual casi siempre les implica un riesgo. Sin embargo, es la condición para lograr cada vez más calidad de vida.

- Actividades Sugeridas: para que el cambio de las personas o de las entidades sea generador de crecimiento y calidad de vida, deberá diseñarse una estrategia que permita reunir ciertas condiciones:

Ser resultante de un proceso de reflexión, de decisiones personales y de una serie de acciones concertadas por todos los participantes en el proceso, sin que haya presión externa de ninguna clase. Ser capaz de movilizar recursos preexistentes en las personas y en las entidades aún no desarrollados, pero que están en ellas en forma latente y virtual y de los cuales deben tomar conciencia. Ser cambios que afecten positivamente no sólo a las personas o a las entidades, sino que también incidan en el mejoramiento del entorno que les es propio: clima organizacional, ambiente externo que rodea a las entidades, mejor servicio. Ser integrador de varias dimensiones, tales como lo físico, lo emocional, lo cognoscitivo, lo espiritual, lo operativo.

Aunque el Bienestar Social Laboral se proyecta hacia la atención de los intereses comunes y al éxito de la entidad, conciliando las necesidades humanas básicas con sus respectivos satisfactores, a través de actividades de promoción del desarrollo humano y por vías de consenso, siempre habrá posibilidad de que colisionen factores que de manera individual o grupal propicien conflictos que requieren un manejo diferente a los procesos ya mencionados.

El conflicto puede estar motivado por múltiples factores objetivos, por ejemplo por desacuerdo respecto a las metas o a los métodos con que se alcanzan las

De acuerdo con Virgüez (2009): Es necesario que el conflicto se administre para estimular a los individuos a buscar métodos de solución de los mismos o partiendo del supuesto de que los problemas que surgen pueden afrontarse y resolverse.

- Actividades Sugeridas: tienen como finalidad proteger y mantener la salud física, mental y social de los servidores públicos, en los puestos de trabajo y en la entidad en general, proporcionando condiciones seguras e higiénicas con el fin de evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales para mejorar la productividad.

Estos programas deben llevarse a cabo en coordinación con la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP) a la cual se encuentre vinculada la entidad.

- Actividades Sugeridas: conformación del Comité Paritario de Salud Ocupacional. Medición de factores de riesgo psicosocial para intervención. Estudios de perfil demográfico y morbilidad sentida. Programa de pausa laboral activa.

En el planteamiento de un Programa de Bienestar Laboral, algunas de las siguientes situaciones pueden considerarse como obstáculos, no obstante, son dificultades remediabiles sobre los cuales se pueden tomar medidas correctivas que minimicen su impacto, como la carencia de mecanismos de evaluación y seguimiento a los planes, proyectos y programas de bienestar.

Ante el estrés Duran (2010) argumenta que La Organización Mundial de la Salud (Leka et al. 2004) señala que el Estrés Laboral puede reducirse en la organización, considerando tres niveles de prevención:

- 1) Prevención primaria: implica la atención e intervención en aspectos ergonómicos, la descripción de puestos de trabajo y diseño ambiental, y el mejoramiento de la organización y la gestión.

2) Prevención secundaria: se focaliza en la formación y capacitación de los trabajadores tanto a nivel individual como organizacional. Las estrategias individuales se orientan a la adquisición de estrategias instrumentales para la solución de problemas (asertividad, manejo del tiempo, entre otros), además de programas dirigidos a estrategias de carácter paliativo enfocadas en la adquisición de destrezas para el manejo de emociones (entrenamiento en relajación, expresión de la ira, manejo de sentimiento de culpa, y otros).

3) Prevención terciaria: relacionada con la reducción del estrés laboral mediante el desarrollo de sistemas de gestión más sensibles y con mayor capacidad de respuesta, además de la mejora en la prestación de servicios de salud ocupacional.

Cabe señalar que los programas de Bienestar Laboral deben organizarse a partir de las iniciativas de los servidores públicos, siguiendo el proceso de gestión que promueva la participación de los empleados en la identificación de necesidades, planeación, ejecución y evaluación.

CAPÍTULO III – METODOLOGÍA

3.1 Diseño.

- Diseño Ex pos facto descriptivo transversal.

3.2 Hipótesis.

H: Existe una alta percepción de estabilidad en cuanto al bienestar psicológico y laboral por parte del talento humano de la organización.

Ho: Existe una baja percepción de estabilidad en cuanto al bienestar psicológico y laboral por parte del talento humano de la organización.

3.3 Operacionalización de variables.

V. I: Bienestar Psicológico Laboral.	V.D: Percepción.
V.E: Hambre, Sed, Sueño, etc.	

3.4 Población.

Participantes:	Género:	Rango de edad:	Antigüedad:
85	85 masculino.	19 a 53 años.	36 (1 mes a 2 años 9 mesas).
			26 (3 a 7 años).
			23 (8 a 30 años).

3.5 Escenario / ambiente.

Salas de capacitación de la empresa ubicada en García, Nuevo León, las cuales contaban con una adecuada iluminación, mobiliario adecuado para contestar el instrumento y ventilación artificial.

3.6 Instrumentos.

Lápices, Cronometro y Escala de Bienestar Psicológico del autor Sánchez Canovas (adaptación métrica, Ascary, 2013) (ver anexo 1) la cual se compone de notas aclaratorias alusivas a la confidencialidad y anonimato. Además de cuatro factores de medición como lo son:

- Bienestar subjetivo: se compone de elementos de felicidad y bienestar así como satisfacción con la vida y el afecto positivo y negativo.
- Bienestar material: se basa en ingresos económicos, posiciones materiales cuantificables y otros índices semejantes.
- Bienestar laboral: factores psicosociales que rodean el trabajo.
- Bienestar de pareja: relaciones entre los miembros de pareja.

El total de ítems consta de 65 con la alternativa de respuesta: nunca o casi nunca, algunas veces, bastantes veces, casi siempre y siempre.

3.7 Procedimiento.

Etapas 1. Elaboración del anteproyecto a nivel selección del tema delimitación, planteamiento, elaboración de objetivos, marco teórico, hipótesis y propuesta metodológica.

Etapa 2: Solicitud de autorización a la empresa para la aplicación y gestión de la investigación.

Etapa 3: Aplicación del instrumento bajo la estrategia de piloteo, a fin de conocer las oportunidades y fortalezas del mismo.

Etapa 4: Aplicación del instrumento a la muestra seleccionada bajo los siguientes rubros:

- a) Solicitud del consentimiento asistido del participante.
- b) Sensibilización y concientización sobre el concepto de bienestar psicológico y laboral y el impacto sobre su persona.
- c) Aplicación del instrumento bajo la técnica de monitoreo directo, (presencial) con el apoyo del departamento de Capital Humano de la empresa.
- d) Agradecimiento al participante por su valiosa aportación a la investigación.

Etapa 5: Tratamiento de los datos recabados en la aplicación (ver anexo 2).

CAPÍTULO IV – RESULTADOS

En el presente capítulo se presentan los resultados del análisis estadístico que se llevó a cabo con la información recabada con el fin de cubrir los objetivos planteados y el planteamiento del problema.

Como primer objetivo se estableció conocer la tendencia de la percepción de la muestra sobre el bienestar psicológico y laboral tanto a nivel general como por factores. Para ello se establecieron los objetivos específicos.

4.1 Tendencia general del bienestar psicológico laboral.

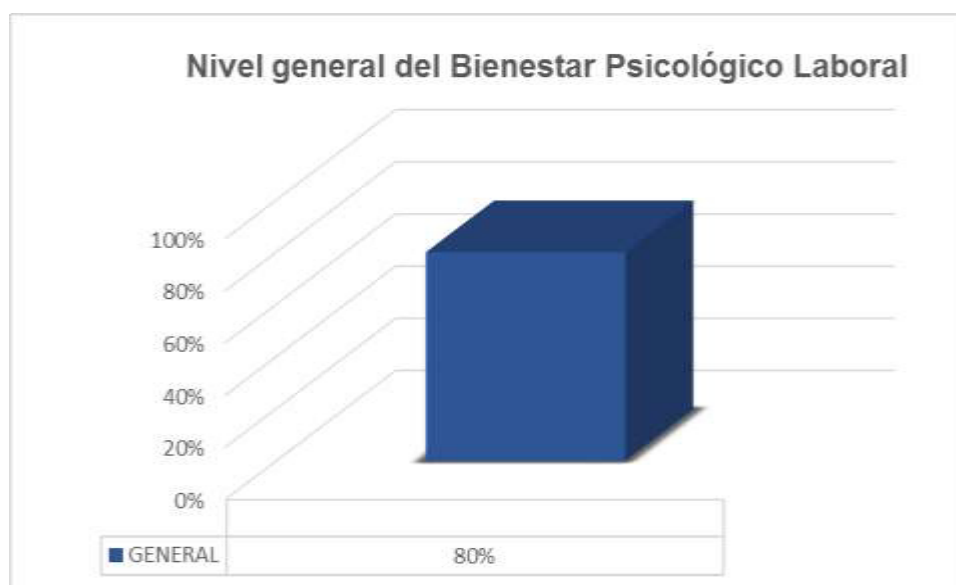
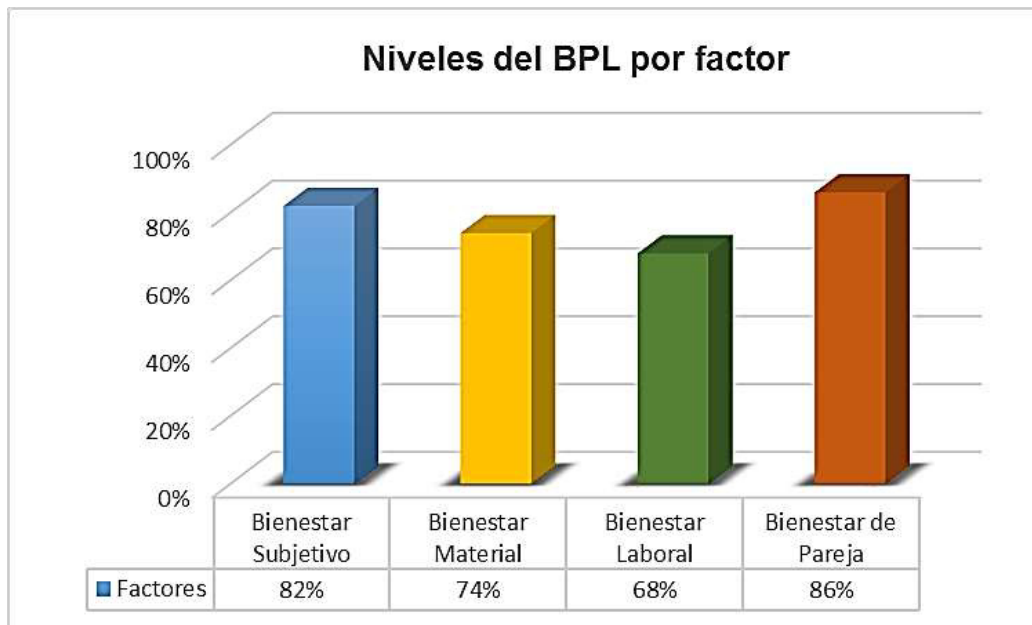


Gráfico 1. Nivel general sobre el Bienestar Psicológico y Laboral.

En el gráfico anterior se muestra que al evaluar la percepción del nivel de Bienestar Psicológico y Laboral en la organización maquiladora, señala un 80% general incluido los cuatro factores evaluados independientemente. En base a este nivel podemos ver que los empleados cuentan con un nivel adecuado de bienestar, lo cual puede generar un buen desarrollo de aspectos organizacionales como el desempeño laboral, menor índice

de rotación y engagement tal como lo menciona Sánchez Canovas, (2013) en su modelo propuesto.

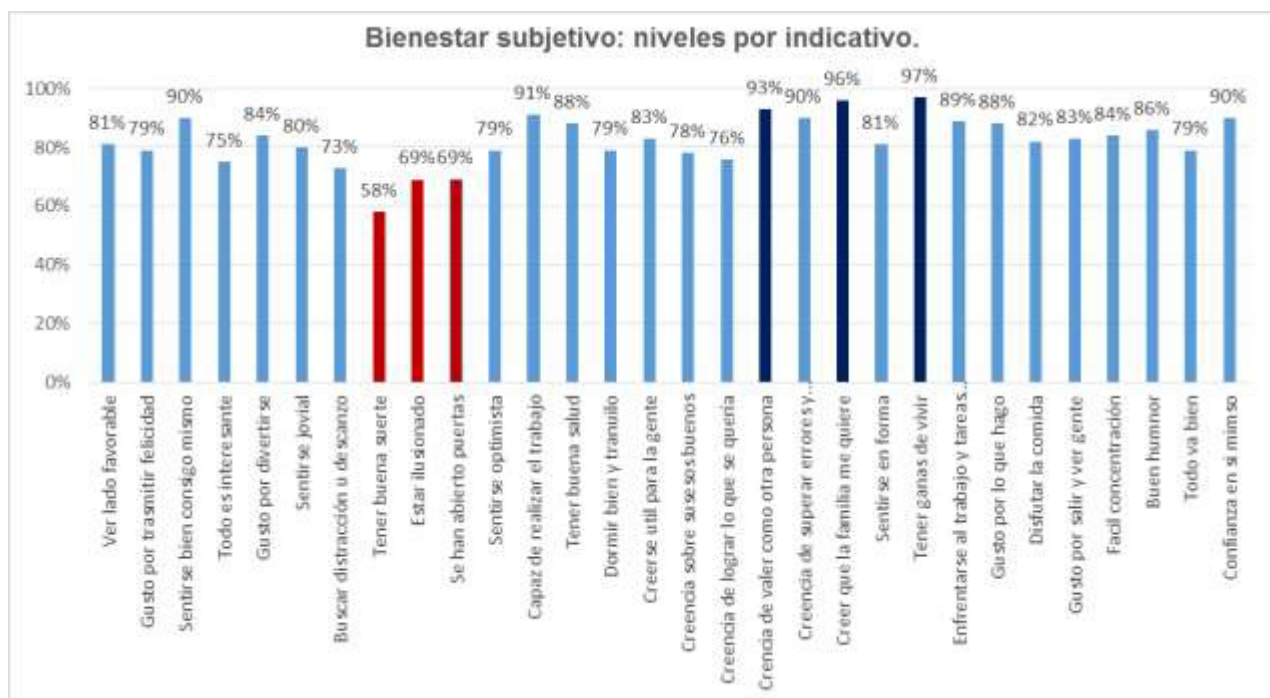
4.2 Tendencia General de cada factor del Bienestar Psicológico Laboral.



Gráfica 2. Niveles de los factores que componen el Bienestar Psicológico Laboral.

En la gráfica 2 se observan los niveles de bienestar correspondiente a cada factor evaluado. De ello se puede deducir que el bienestar de pareja es el que mayor índice refleja con un 86%, seguido del bienestar subjetivo con un 82% después el bienestar material con un 74% y por último el que mayor índice muestra es el bienestar de pareja. De la gráfica anterior se observa como área de oportunidad el bienestar laboral siendo un factor a tomar en cuenta para poder incrementarlo ya que esto refleja poca creatividad y una pobre satisfacción en general con lo que se hace.

4.3 Tendencia por indicativo: Factor Bienestar Subjetivo.

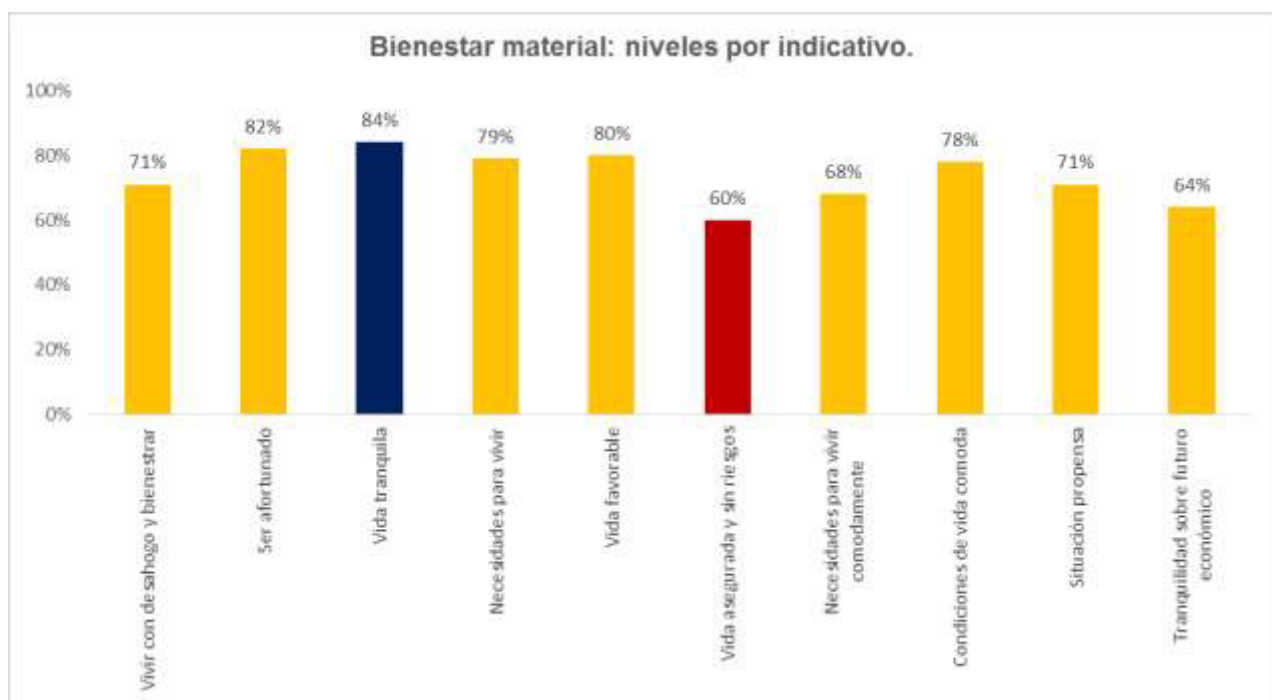


Gráfica 3. Panorama General de los indicadores que componen el Bienestar Subjetivo.

En cuanto al Bienestar Subjetivo en esta gráfica se observa que los de mayor porcentaje son aquellos que manifiestan que tienen ganas de vivir (97%), creer que la familia me quiere (96%), y creencia de valer como otra persona (93%). En cuanto a los de menor nivel se presentaron el de tener suerte en su vida (58%), estar ilusionado (69%) y que se han abierto puertas (69%). Esto presenta una bifurcación palpable, pues los indicativos de mayor nivel hacen referencia a un bienestar reflejado en la autoestima y perseverancia para la vida y aquellos de menor nivel con alusivos a cuestiones más

subjetivas y lúdicas. Hablando así de una persona equilibrada pero con poca presencia de atención por elementos fuera del deber ser.

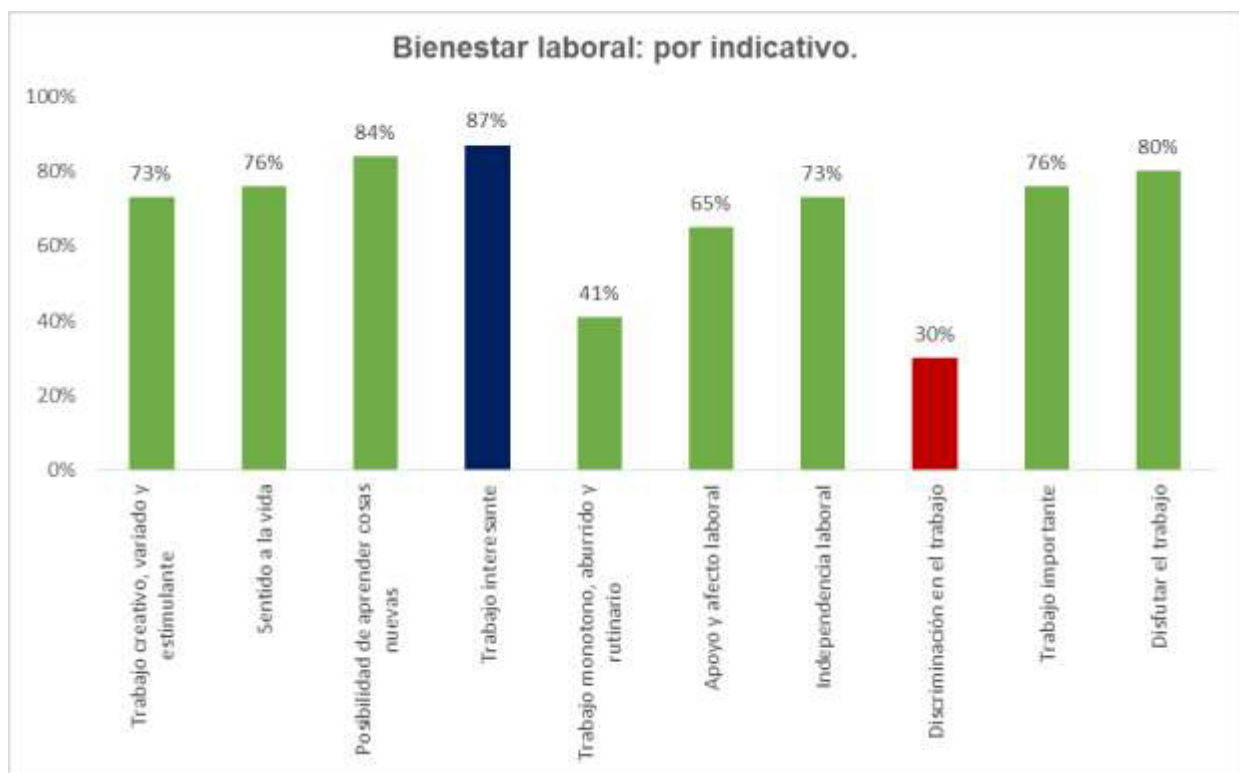
4.4 Tendencia por indicativo: Factor Bienestar Material.



Gráfica 4. Panorama general de los indicadores que componen el Bienestar Material.

Esta gráfica refleja la percepción del bienestar material en la cual un 84% manifiesta tener una vida tranquila lo que representa el mayor índice. Sin embargo, manifiesta el menor índice sentirse que tienen una vida asegurada y sin riesgos (60%), seguido por no contar con una tranquilidad sobre su futuro económico (64%). Lo anterior se ve reflejado en el que hacer de todo trabajador con lo cual busca asegurar siempre un futuro estable y seguro, que si bien reporta una tranquilidad, ser afortunado y con una vida favorable, los aspectos por el valor material se ven presentes.

4.5 Tendencia por indicativo: Factor Bienestar Laboral.

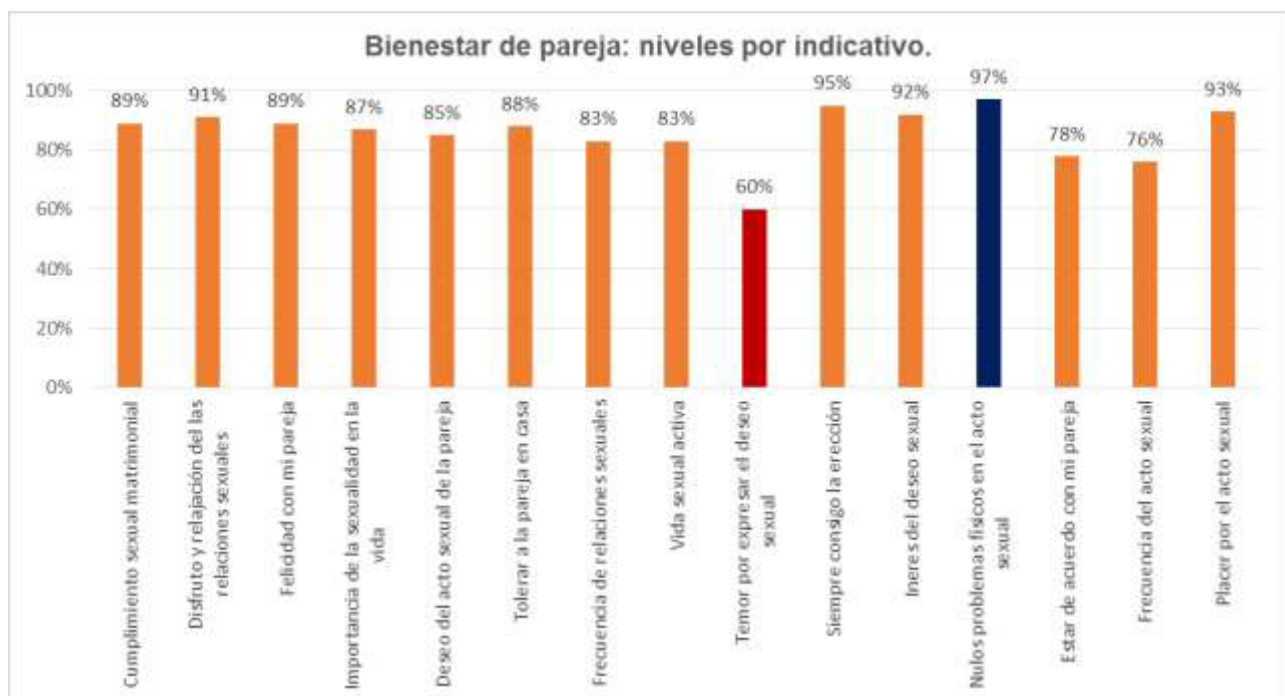


Gráfica 5. Panorama General de los indicadores que componen el Bienestar Laboral.

Al evaluar el bienestar laboral se observa que el mayor indicador muestra que perciben que tienen un trabajo interesante (87%). La menor tendencia es el apoyo y afecto laboral (63%). En cuanto al índice de discriminación y tener un trabajo monótono, aburrido y rutinario el indicador es bajo lo cual resulta ser positivo al ser considerados como elementos aversivos que limitan el trabajo dentro de la organización. Sin embargo es necesario prestar atención a esta serie de indicativos pues la satisfacción laboral es

una fuente más importante de insatisfacción y preocupaciones que de satisfacción (Argyle, 1992) a su vez es necesario recordar que este factor guarda una estrecha relación con la satisfacción general y la familia.

4.6 Tendencia por indicativo: Factor Bienestar de Pareja.



Gráfica 6. Panorama General de los indicadores que componen el Bienestar de Pareja.

De esta gráfica se desprende que cuentan con un elevado nivel de no presentar problemas físicos en el acto sexual (97%) seguido de conseguir la erección (95%). El resultado más bajo lo refleja la frecuencia del acto sexual (76%) y en cuanto al nivel de presentar un temor al momento de expresar su deseo sexual (60%) nos da un índice bajo lo cual refleja una mayor problemática percibida hacía con el otro.

Las dimensiones (Factores) que configuran el Bienestar Psicológico y Laboral presentan notable diferencias en cuanto a la percepción de la muestra evaluada, sin embargo, al momento de generalizar los resultados se puede observar que esta percepción corresponde en última instancia a un tipo de muestra en específico, lo cual puede derivar para futuras investigaciones un resultado diferente dependiendo de la organización evaluada; el dato de esta organización permite trazar estrategias específicas ya sea a nivel general, por factor o indicativo, siempre apuntando al bienestar del talento humano.

CAPÍTULO V – CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación se presentaron en el capítulo anterior según el planteamiento de los objetivos para su conclusión se responderá la hipótesis de la investigación, conclusiones centrales y específicas.

En relación a la hipótesis.

Retomando la hipótesis que se planteó en el presente proyecto de investigación la cual estipula que existe una alta percepción de estabilidad en cuanto al bienestar psicológico y laboral por parte del talento humano de la organización se decide que es aceptada (80% nivel general) pues en el análisis de los resultados se visualiza un nivel aceptable en cuanto al bienestar psicológico y laboral el cual permite una estabilidad para el trabajo continuo y las relaciones sociales del talento humano.

Sin embargo, se visualiza un área de oportunidad en cuanto a los factores pues estos difieren significativamente entre sí teniendo dos factores con un nivel aceptable (Bienestar Subjetivo, Bienestar de Pareja) y dos factores con niveles bajos (Bienestar Material, Bienestar Laboral). Aun así con la muestra evaluada se reitera el equilibrio general del BPL el cual enmarca una fortaleza con la cual se pueden trazar acciones que impacten en la mejora de aquellos factores que obtuvieron una baja percepción.

Conclusión.

El índice de Bienestar Laboral y Psicológico esperado en el talento humano de la organización resultó ser adecuado en su percepción general siendo el resultado de un 80%.

En cuanto a cada factor individual tenemos que el Bienestar de Pareja fue el más alto con un 86% seguido del Bienestar Subjetivo con un 82 %, en tercer lugar quedó el Bienestar Material 74% y por último el Bienestar Laboral con un 68%.

Como se puede observar los niveles más altos los alcanzaron el bienestar de pareja y subjetivo lo cual tiene coherencia ya que estos dos factores se relacionan. Recordando que el bienestar subjetivo nos muestra la satisfacción con la vida y el afecto positivo y negativo. En cuanto al Bienestar de Pareja muestra cómo es su relación con su pareja y de qué manera influye en el bienestar psicológico subjetivo. Tomando en cuenta que ambos se refieren al papel del empleado fuera de la empresa por eso tiene percepción diferente sin embargo muestra que los niveles encontrados en ambos fuera de la organización es adecuada indicando que perciben tener un bienestar subjetivo y de pareja adecuado. Teniendo como consecuencia que la gente cuenta con una alta autoestima lo cual se refleja en sus relaciones de pareja.

En relación al bienestar material se basa en ingresos económicos, posesiones materiales cuantificables de acuerdo al bienestar subjetivo de cada persona. El Bienestar Laboral se basa en cuán bien percibe su trabajo el empleado. Como se ve el bienestar laboral tiene como consecuencia el tener un ingreso que brinda un bienestar material, por lo que se tiene una estrecha relación entre ambos al momento en que uno deriva del otro. Al mostrar estos dos indicadores los niveles más bajos se puede deducir que tienen una percepción de inquietud en cuanto a su futuro económico y laboral.

Al analizar el bienestar subjetivo se ve que los niveles más altos muestran que tiene ganas de vivir que siente que su familia lo quiere y en tanto que los más bajos resultan que no creen tener buena suerte ni sentirse ilusionado. Como se puede analizar de estos resultados el individuo muestra una alta autoestima tiene confianza en sí mismo sin embargo a pesar de esto no tiene creencia en algo subjetivo como la suerte, ilusión, es realista y eso hace que perciba un bienestar un equilibrio en autoestima sin irse con fantasías y cosas subjetivas e irreales.

En relación con el Bienestar Material los niveles más altos son los que contestaron que viven tranquilos y se siente afortunado y los bajos fueron que sienten que no tienen una vida asegurada sin riesgos y muestran intranquilidad sobre su futuro económico. Estos niveles nos muestran que perciben una tranquilidad se encuentran estables pero tienen una recurrente preocupación por su futuro y su seguridad.

En cuanto al Bienestar Laboral los índices más altos fueron que consideran que tienen un trabajo interesante y pueden aprender cosas nuevas en el mismo. En el lado opuesto los más bajos resultaron ser que consideran que su trabajo es monótono, aburrido, rutinario y que sienten poca discriminación laboral. Esta muestra nos refleja que existe una constante innovación que empata por qué no consideran su trabajo como monótono. Pero sienten que lo disfrutan y les agrada en algo sin llegar a ser algo estimulante. También se puede ver que resulta positivo que dentro de los índices más bajos sea que no existe discriminación dentro de la organización.

El Bienestar de Pareja refleja que un alto porcentaje considera que no tienen problemas físicos durante el acto sexual y consigue la erección, mientras que los más bajos son en relación con el temor de expresar su deseo sexual y la frecuencia del acto sexual. Como se observa para ellos su desempeño como pareja está aceptable siendo el eje central de la problemática la percepción de que el problema lo tiene su pareja.

En conclusión se tiene que el factor humano de la maquiladora tiene una adecuada autoestima de sí mismo, en pareja y subjetivo; están estables en su trabajo y perciben tener una vida tranquila. Sin embargo hay inseguridad en cuanto a su futuro y los problemas con su pareja; el trabajo que desempeñan se vuelve a veces poco creativo no los motiva además de no creer en fantasías.

Se puede concluir que se observa que la persona está bien consigo misma, que les falta mayor entusiasmo, motivación por cosas que pueden alcanzar no como un deber ser si no como un querer un deseo y que va trazada ilimitada por la constante preocupación de su futuro y de pareja. También no cree en fantasías ni se siente ilusionado, tiene estabilidad laboral pero el factor humano de esta organización es realista. Le falta innovación, creatividad, activación un sentir de emprendedor para poder alcanzar el bienestar psicológico ideal.

CAPÍTULO VI – RECOMENDACIONES

Recomendaciones generales y específicas.

En base a las conclusiones planteadas y la información obtenida a través de la presente investigación se presentan las siguientes recomendaciones:

La insatisfacción laboral es una de las principales fuentes del estrés en el trabajo debido a la falta de oportunidades por lo tanto:

- Desarrollar programas de habilidades y estrategias individuales y / o grupales en la organización para poder manejar técnicas de control de estrés laboral y personal. Por medio de plataformas constructivas como: Diplomados, counseling, talleres especializados, etc.
- Fomentar la creatividad (Concursos de aterrizaje de ideas a la mejora del puesto y la persona) en los empleados, manejar metas mensuales y anuales, desarrollar su potencialidad y explotar sus capacidades.
- Realizar reconocimientos de corte social a los empleados en los cuales la familia pueda estar presente, puede ser anual.
- Que conozcan los aspectos positivos de su trabajo realizando cursos de actualización, así como el desarrollo de cursos de motivación que desarrollen un alto nivel de entusiasmo, inspiración, autoestima, autodeterminación, autoconfianza. Definiendo objetivos de su vida.
- Manejar un alto nivel de comunicación empleado-empresa. Exista retroalimentación de su puesto.

- Establecer proyectos de carrera y vida que motiven a los empleados a planear y permanecer en la organización.
- Manejar un plan de jubilación para el personal próximo a jubilarse para facilitar su adaptación al cambio de vida.
- Realizar actividades que involucren a los familiares. En las que puedan participar de forma voluntaria de tipo deportivo, cultural y recreación.
- Involucrar a los empleados en cuestiones de la organización para tener un mayor nivel de engagement.
- Dinámicas y actividades en las que puedan participar los empleados durante su jornada laboral.

Mi aprendizaje.

A lo largo de la maestría pude obtener nuevos conocimientos del ámbito de la Psicología Laboral como aplicarlos en la Organización. En cuanto a esta investigación pude comprender la importancia del bienestar laboral y psicológico cómo influye en nuestro diario vivir y su relación en el ámbito laboral.

En lo personal reafirme mis conocimientos, aprendí cosas nuevas, me quedo con el reto de aprender más sobre el tema.

REFERENCIAS

- Allardt, E. (1998). Tener, amar, ser: una alternativa al modelo sueco de investigación sobre el bienestar.
- Alvaro Estramiana, José Luis. (1998) Desempleo y Bienestar Psicológico. Siglo XXI, España.
- Andrews, F. y Withey, S. (1976). *Social Indicators of Well-Being: Americas Perceptions of Life Quality*. New York: Plenum.
- Basabe, N. (2004). Salud, factores psicosociales y cultura. En D. Páez, I. Fernández, S. Ubillos & E. Zubieta
- Blanch, Joseph; Sahagún, Miguel; Cantera, Leonor; Cervantes, Genís. Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Blanco, A. & Díaz, D. (2005). El bienestar social: su concepto y medición. *Psicothema*.
- Caballero, J. (2005). Acoso Psicológico en el Trabajo: Mobbing. *Revista Pacheña de Medicina Familiar*.
- Casas, F. (1996). Bienestar social. Una introducción psicosociológica. Barcelona: PPU.
- Casullo, M y Castro Solano, A. (2000). Evaluación del Bienestar Psicológico. *Revista de Psicología*. XVIII, 2, 37-68.
- Casullo, M. (2002). *Evaluación del Bienestar Psicológico en Iberoamérica*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Cifre Gallego, Eva. (1999) Bienestar Psicológico, Características del Trabajo y nuevas tecnologías: Validación-ampliación del modelo vitamínico de Warr. Universitat Jaume I.

Córdova, Esteban. Factores Psicosociales y su influencia en el Bienestar Laboral.
Universidad de Buenos Aires.

Coronel de Pace, Claudia Paola. Bienestar Psicológico. Consideraciones teóricas.

Costa, P. y Mc Crae, R. (1980). Influence of Extraversión and Neuroticism on Subjective Well-Being: Happy and Unhappy People. *Journal of Personality and Social Psychology*, 38, 668-678.

Costa, P., Mc Crae, R. Y Zonderman, A. (1987). Environmental and dispositional influences on well-being: Longitudinal follow-up of an American National Sample. *British Journal of Psychology*, 78, 299-306.

DeNeve, K. y Cooper, H. (1998). The Happy Personality: A Meta-analysis of 137 Personality Traits and Subjective Well-Being. *Psychological Bulletin*.

Díaz, Darío; Rodríguez-Carvajal, Amalio; Moreno-Jimenez, Bernardo; Gallardo, Ismael; Valle, Carmen; Van Dierendonck, Dirk. (2005) Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff. Universidad Autónoma de Madrid.

Díaz, J. y Sánchez, M.^a P. (2002). Relaciones entre estilos de personalidad y satisfacción autopercebida en diferentes áreas vitales. *Psicothema*.

Diener, E. (1994). Assessing Subjective Well-Being: Progress and Opportunities. *Social Indicators Research*.

Diener, E. (1998). Subjective Well-Being and Personality. En D. F. Barone y M. Hersen (Eds.), *Advanced Personality: The Plenum Series in Social/Clinical Psychology*. Nueva York: Plenum Press.

Diener, E, Suh, E., & Oishi, S. (1979). "Recent Findings on Subjective Well-Being". *Indian Journal of Clinical Psychology* (Publicación on-line).

Diener, E. & Suh, E. (2000) (Editores) *Culture and Subjective Well-being*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology.

Diener, E. & Diener, M. (1995). Cross-cultural Correlates of Life Satisfaction and Self-esteem. *Journal of Personality and Social Psychology*.

Diener, E. & Suh, E. (2001). Culture and Subjective Well-Being. Cambridge, Massachusetts: MIT Press.

Diener, E., Suh, E., Lucas, R. & Smith, H. (1999). Subjective Well-Being: Three Decades of Progress. *Psychological Bulletin*.

Diener, E. (1994). Assessing Subjective Well-Being: Progress and Opportunities. *Social Indicators Research*.

Diener, E. (1998). Subjective Well-Being and Personality. En D. F. Barone y M. Hersen (Eds.), *Advanced Personality: The Plenum Series in Social/Clinical Psychology*. Nueva York: Plenum Press.

Diener, E, Suh, E., & Oishi, S. (1979). "Recent Findings on Subjective Well-Being". *Indian Journal of Clinical Psychology* (Publicación on-line).

Diener, E. & Suh, E. (2000) (Editores) *Culture and Subjective Well-being*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology.

Diener, E. & Diener, M. (1995). Cross-cultural Correlates of Life Satisfaction and Self-esteem. *Journal of Personality and Social Psychology*.

Diener, E. & Suh, E. (2001). Culture and Subjective Well-Being. Cambridge, Massachusetts: MIT Press.

Diener, E., Suh, E., Lucas, R. & Smith, H. (1999). Subjective Well-Being: Three Decades of Progress. *Psychological Bulletin*.

Duran, María Martha. (2010) Bienestar Psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Revista Nacional de Administración. Costa Rica.

European Journal of Work and Organizational Psychology, núm.2. 1996

Fernández, S. Ubillos & E. Zubieta (Coords.) Psicología Social, Cultura y Educación. Madrid: Pearson Educación.

Filippi, G. & Zubieta, E. (2004). Valores y Trabajo: un estudio con estudiantes universitarios. Anuario de Investigaciones, Facultad de Psicología, UBA.

Filippi, G., Zubieta, E., Calvo, V., Napoli, M. L., Ceballos, S., Iun Ferrero, Y., Beramendi, M., Furlano, P. & Córdoba, E. (2007). Centralidad, valores y ética protestante del trabajo en población urbana ocupada. Anuario de Investigaciones, en prensa.

Fondevila, G. (mzo. 2007). El hostigamiento laboral como forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción. Revista Mexicana de sociología. (Publicado feb. 2008)

Furnham, A. (1990). The Protestant Work Ethic. London: Routledge.

Furnham, A. y Heaven, P. (1999). Personality and social behavior. Londres/Nueva York: Arnold/Oxford University Press.

García Martín, (2004). Desde el concepto de felicidad al abordaje de las variables implicadas en el bienestar subjetivo: un análisis conceptual.

Gouveia. Psicología Social de los Valores Humanos. Desarrollos teóricos, metodológicos y aplicados. Madrid: Biblioteca Nueva.

Inglehart, R. (1977): The silent revolution? Changing values and political styles among western publics, Nueva York Jersey, Princeton University Press.

Inglehart, R.; Basáñez, M; Díez-Medrano, J.; Halman, L. & Luijkx, R. (2004). Human beliefs and values. A cross-cultural sourcebook based on the 1999-2002 values surveys. Mexico: Siglo XXI.

Journal of Personality and Social Psychology, 57, 1.069-1.081.

Journal of Personality and Social Psychology.

Keyes, C. (1998). Social well-being. Social Psychology Quarterly.

Keyes, C. L. M. & Lopez, S. J. (2005). Toward a science of mental health. In C. R.

- Keyes, C., Shmotkin, D. & Ryff, C. (2002). Optimizing well-being: the empirical encounter of two traditions.
- Kornblit, A. L. (2004). Representaciones sociales y valores de los jóvenes argentinos en relación con el trabajo, en OIE: Monografías virtuales: Ciudadanía, democracia y valores en sociedades plurales, Número 4 Junio de 2004.
- Lloret, S. y V. González-Romá (1994): Salud, salud mental y bienestar psicológico en GONZÁLEZ-ROMÁ, V.
- MacDonald, A. (1971). Correlates of the ethic personal conscience and the ethics of social responsibility. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*.
- Mañas, Miguel; Salvador, Carmen; Boada, Joan; González, Esperanza; Argulló, Esteban. (2007) La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. Universidad de Almería, España.
- Méda, D. (1998). El trabajo. Un valor en peligro de extinción. Barcelona: Gedisa.
- Mota, F. (2007) El acoso laboral en Colombia. DIANET. (Ene-jun. 2008)
- Nussbaum y A. Sen (comps.): La calidad de vida. México: F.C.E.
- Oramas, Arlene; Santana, Sandra; Vergara, Adriana. El bienestar psicológico, un indicador positivo de la salud mental. Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores. Habana, Cuba.
- Páez, D. & Asún, D. (1994). Emotional climate, mood and collective behavior. Chile 1973-1990. En H. Riguelme.
- Páez, D. & Zubieta, E. (2002). Psicología social, salud y bienestar. En F. Morales, D. Páez, A. Kornblit & D. Asún (Coords.). *Psicología Social*. Buenos Aires: Pearson Educación.
- Páez, D. (2007). Creencias, valores y bienestar. (Documento técnico). San Sebastián: Universidad del País Vasco.
- Peiró, J.M, Prieto, F (1996). Tratado de Psicología del Trabajo. Volumen II: Aspectos Psicosociales del Trabajo. Madrid: Editorial Síntesis.

- Peiró, J.M. (1993): Desencadenantes del estrés laboral, Madrid, Eudema.
- Prieto. Tratado de Psicología del Trabajo. Volumen II. Madrid: Síntesis.
- Reig-Ferrer, Abilio; Cabrero-García, Julio; Lizán Tudela, Luis; La valoración de la capacidad funcional, el bienestar psicológico y la salud mental en la atención primaria de salud. Universidad de Alicante, España.
- Rokeach, M. (1973). The nature of human Values. New York: Free Press.
- Ryff, C. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*.
- Ryff, C. y Keyes, C. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*.
- Schmutte, P. & Ryff, C. (1997): "Personality and Well-Being: Reexamining Methods and Meanings". *Journal of Personality and Social Psychology*.
- Salanova, M., Gracia, F. & Peiró, J. M. (1996). Significado del Trabajo y valores laborales. En J. M. Peiró y F.
- Salanova, Marisa; Schaufeli, Wilmar B.; Llorens, Susana; Peiro, José M.; Grau, Rosa. (2000) Desde el burnout al engagement: una nueva perspectiva?. Universidad de Valencia.
- Schwartz, S. H. (1992). Universals in the Content and Structure of Values: Theoretical Advances and Empirical.
- Snyder & S. J. Lopez (Eds.). Handbook of Positive Psychology. Oxford: Oxford University Press.
- Todaro, R; Yáñez, S (2004). El trabajo se transforma. Chile: Editorial Cem.
- Veenhoven, R. (1991). "Is Happiness Relative?", *Social Indicators Research*.
- Veenhoven, R. (1994). El estudio de la satisfacción con la vida. Intervención Psicosocial.

Veenhoven, R. (1995). Developments in Satisfaction Research. *Social Indicators Research*.

Victoria García-Viniegras, Carmen Regina. (2005) El bienestar psicológico: Dimensión subjetiva de la calidad de vida. Universidad Autónoma de México.

Vielma Rangel, Jhorima. (2010) El estudio del bienestar psicológico subjetivo. Una revisión teórica. Universidad de los Andes. Mérida.

Warr, P. (1987): Work, Unemployment and Mental Health. Oxford, Clarendon Press.—
(1996): Employee Well-being en WARR P.B. (ed): Psychology at work (4ªed.), Harmondsworth, Penguin.

Zevon, M.A. y A. Tellegen (1982): The structure of mood change: An idiographic/nomothetic analysis, *Journal of Personality and Social Psychology*.

ANEXOS



Universidad Autónoma de Nuevo León
Facultad de Psicología



Escala de Bienestar Psicológico / EBP.
José Sánchez-Cánovas

Fecha: 20-dic.-13

Notas Aclaratorias:

- El presente instrumento tiene como finalidad conocer su percepción sobre el bienestar psicológico.
- Es importante mencionarle que los datos recabados serán utilizados de forma confidencial, ante ello le solicitamos, de la manera más atenta, responder de forma honesta.
- En caso de alguna duda o aclaración favor de dirigirse al evaluador.

I. Datos de informante clave.

▪ Género: _____	Edad: _____
Puesto: _____	
▪ Antigüedad: _____	Max. Grado de estudios: _____
Civil: _____	Estado

II. Sección de formulaciones comportamentales

- **Instrucción:** En cada cuadrante deberá responder en cada pregunta cuál es su percepción respecto a cada una. Solo se podrá una respuesta por pregunta.
- En el factor 4 se deberá responder únicamente la sección que corresponda a su género.

Gracias por tu participación

FACTOR 1	Nunca o Casi nunca	Algunas Veces	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
1. Acostumbro a ver el lado favorable de las cosas.					
2. Me gusta transmitir mi felicidad a los demás.					
3. Me siento bien conmigo mismo.					
4. Todo me parece interesante.					
5. Me gusta divertirme.					
6. Me siento jovial.					
7. Busco momentos de distracción y descanso					
8. Tengo buena suerte.					
9. Estoy ilusionado/a					
10. Se me han abierto muchas puertas en mi vida.					
11. Me siento optimista.					
12. Me siento capaz de realizar mi trabajo.					
13. Creo que tengo buena salud.					
14. Duermo bien y de forma tranquila.					
15. Me creo útil y necesario/a para la gente.					
16. Creo que me sucederán cosas agradables.					
17. Creo que como persona (madre/padre, esposa/esposo, trabajador/trabajadora) he logrado lo que quería.					
18. Creo que valgo tanto como cualquier otra persona.					
19. Creo que puedo superar mis errores y debilidades.					
20. Creo que mi familia me quiere.					
21. Me siento <en forma>					
22. Tengo muchas ganas de vivir.					
23. Me enfrento a mi trabajo y a mis tareas con buen ánimo.					
24. Me gusta lo que hago.					
25. Disfruto de las comidas.					
26. Me gusta salir y ver a la gente.					
27. Me concentro con facilidad en lo que estoy haciendo.					

28. Creo que, generalmente, tengo buen humor.					
29. Siento que todo me va bien.					
30. Tengo confianza en mí mismo/a.					

FACTOR 2	Nunca o casi nunca	Algunas Veces	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
31. Vivo con cierto desahogo y bienestar.					
32. Puedo decir que soy afortunado					
33. Tengo una vida tranquila.					
34. Tengo lo necesario para vivir.					
35. La vida me ha sido favorable.					
36. Creo que tengo una vida asegurada, sin grandes riesgos.					
37. Creo que tengo lo necesario para vivir cómodamente.					
38. Las condiciones en que vivo son cómodas.					
39. Mi situación es relativamente próspera.					
40. Estoy tranquilo/a sobre mi futuro económico.					

FACTOR 3	Nunca o casi nunca	Algunas Veces	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
1. Mi trabajo es creativo, variado, estimulante.					
2. Mi trabajo da sentido a mi vida.					
3. Mi trabajo me exige aprender cosas nuevas.					
4. Mi trabajo es interesante.					
5. Mi trabajo es monótono, rutinario, aburrido.					
6. En mi trabajo he encontrado apoyo y afecto.					
7. Mi trabajo me ha proporcionado independencia.					
8. Estoy discriminado/a en mi trabajo.					

9. Mi trabajo es lo más importante para mí.					
10. Disfruto con mi trabajo.					

FACTOR 4 Sección Mujeres	Nunca o casi nunca	Algunas Veces	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
1. Atiendo el deseo sexual de mi esposo.					
2. Disfruto y me relajo con las relaciones sexuales.					
3. Me siento feliz como esposa.					
4. La sexualidad sigue ocupando un lugar importante en mi vida.					
5. Mi marido manifiesta cada vez menos deseo de realizar el acto sexual.					
6. Cuando estoy en casa no aguanto a mi marido en ella todo el día.					
7. Mis relaciones sexuales son ahora poco frecuentes.					
8. Mi pareja y yo tenemos una vida sexual activa.					
9. No temo expresar a mi marido mi deseo sexual.					
10. A mi marido le cuesta conseguir la erección.					
11. Mi interés sexual ha descendido.					
12. El acto sexual me produce dolores físicos, cosa que antes no me ocurría.					
13. Mi esposo y yo estamos de acuerdo en muchas cosas.					
14. Hago con frecuencia el acto sexual.					
15. El acto sexual me proporciona placer.					

FACTOR 4 Sección Hombres	Nunca o casi nunca	Algunas Veces	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
1. Atiendo el deseo sexual de mi esposa.					
2. Disfruto y me relajo con las relaciones sexuales.					
3. Me siento feliz como esposo.					
4. La sexualidad sigue ocupando un lugar importante en mi vida.					
5. Mi mujer manifiesta cada vez menos deseo de realizar el acto sexual.					
6. Cuando estoy en casa no aguanto a mi mujer en ella todo el día.					
7. Mis relaciones sexuales son ahora poco frecuentes.					
8. Mi pareja y yo tenemos una vida sexual activa.					
9. No temo expresar a mi mujer mi deseo sexual.					
10. Me cuesta conseguir la erección.					
11. Mi interés sexual ha descendido.					
12. El acto sexual me produce dolores físicos, cosa que antes no me ocurría.					
13. Mi esposa y yo estamos de acuerdo en muchas cosas.					
14. Hago con frecuencia el acto sexual.					
15. El acto sexual me proporciona placer.					

ANEXO: MATRIZ DE DATOS

EBP						
Sujeto	Género	Edad		Antigüedad	Escolaridad	Estado Civil
S1	Masculino	29	Ayudante general	1 mes	Secundaria	Casado
S2	Masculino	31	Auxiliar General	2 meses	Preparatoria	Casado
S3	Masculino	24	Montacargista	2 meses	Secundaria	Union Libre
S4	Masculino	20	Ayudante Lingotero	2 meses	Secundaria	Soltero
S5	Masculino	41		3 meses	Secundaria	Casado
S6	Masculino	37	Ayudante general	3 meses	Secundaria	Casado
S7	Masculino	36	Auxiliar Mantenedor	3 meses	Secundaria	Union Libre
S8	Masculino	22	Ayudante Horno	3 meses	Secundaria	Soltero
S9	Masculino	30	Ayudante general	4 meses	Secundaria	Casado
S10	Masculino	19	Secado Rebaba	5 meses	Preparatoria	Soltero
S11	Masculino	19	Electricista	6 meses	Tecnico	Soltero
S12	Masculino	29	Ayudante de Operador	6 meses	Preparatoria	Casado
S13	Masculino	20	Ayudante	6 meses	Preparatoria trunca	Soltero
S14	Masculino	29	Ayudante de Operador	6 meses	Preparatoria	Casado
S15	Masculino	28	Auxiliar de Linea	6 meses	Preparatoria	Casado
S16	Masculino	23	Ayudante Horno	7 meses	Secundaria	Union Libre
S17	Masculino	28	Montacargista	10 meses	Secundaria	Casado
S18	Masculino	21	Operador	1 año	Secundaria	Soltero
S19	Masculino	24	operador de horno	1 año	Secundaria	Union Libre
S20	Masculino	28	Electrico Mtto.	1 año	Preparatoria Técnica	Casado
S21	Masculino	29	Operador	1 año	Secundaria	Casado
S22	Masculino	35	Operario	1 año	Secundaria	Casado
S23	Masculino	22	Electrico Fusion 1-2	1 año	Preparatoria Técnica	Soltero
S24	Masculino	36	OP PPL	1 año	Preparatoria Técnica	Casado
S25	Masculino	30	Ayudante Hornos	1 año	Técnico	Casado
S26	Masculino	44	Auxiliar Mantenedor	1 año	Secundaria	Casado
S27	Masculino	27	Operador	1 año 3 meses	CBTIS	Soltero
S28	Masculino	24	Operario	1 año 4 meses	Secundaria	
S29	Masculino	27	Almacen	1 año 4 meses	Secundaria	Casado
S30	Masculino	28	Despacho Ventanilla	1 año 6 meses	Preparatoria	Casado
S31	Masculino	22	Operador	1 año 6 meses	Secundaria	Casado
S32	Masculino	34	Montacargista	1 año 10 meses	3o secundaria	Casado
S33	Masculino	27	Operador	1 año 11 meses	Preparatoria Técnica	Soltero
S34	Masculino	28	Operador	2 años	Secundaria	Casado
S35	Masculino	32	Operador	2 años 8 meses	Secundaria	Casado
S36	Masculino	30	Montacargista	2 años meses	Tecnico	Casado
S37	Masculino	33	Operador	3 años	Secundaria	Union Libre
S38	Masculino	26	Mtto. Arenas Pl y2	3 años	Preparatoria 1 1/2 año	Casado
S39	Masculino	30	Operador	3 años	Secundaria	Casado
S40	Masculino	30	Tratador de metal	3 años	3 Secundaria	Casado
S41	Masculino	27	Operador	3 años	Preparatoria	Casado
S42	Masculino	21	Mecanico	3 años	PTB Electromecánica	Soltero
S43	Masculino	23	Instrumentista	3 años	Ingeniería	Soltero
S44	Masculino	20	Operador Rot	3 años	Preparatoria	Casado
S45	Masculino	37	Montacargista	3 años	Secundaria	Casado
S46	Masculino	36	Ayudante Horno	3 años	Secundaria	Casado
S47	Masculino	24	Mecanico de Piso	3 años	Preparatoria Técnica	Casado
S48	Masculino	30	Operador	3 años	Secundaria	Casado
S49	Masculino	22	Operador	3 años	Secundaria	Soltero
S50	Masculino	25	Operador Rotatorio	3 años	Secundaria	Soltero
S51	Masculino	27	Mecanico Industrial	3 años	Técnico	Soltero
S52	Masculino	38	Operador Camara Sela	3 años	Secundaria	Casado
S53	Masculino	46	Almacenista	3 años 6 meses	Técnico	Casado
S54	Masculino	22	Operador de Línea	4 años	Secundaria	
S55	Masculino	35	Mecanico	4 años	Tecnico	Casado
S56	Masculino	29	Electrico	4 años	Tecnico	Soltero
S57	Masculino	24	Operador	4 años 5 meses	Tecnico	
S58	Masculino	25	Operador	5 años	Preparatoria y Tecnico	Soltero
S59	Masculino	24	Operador	5 años	Preparatoria	Casado
S60	Masculino	33		5 años	Secundaria	Casado
S61	Masculino	24	Mecanico	5 años 6 meses	Tecnico	Casado
S62	Masculino	30	Mecanico	7 años	Tecnico	Casado
S63	Masculino	45	Mecanico	8 años	Preparatoria Técnica	Casado
S64	Masculino	36	Operario	8 años	Secundaria	Casado
S65	Masculino	36	Tratador de metal	8 años 8 meses	Tecnico	Casado
S66	Masculino	40	Operador	9 años	Secundaria	Casado
S67	Masculino	39	Matenimiento C Fessar	9 años	Secundaria	Casado
S68	Masculino	38	Tratador de metal	9 años	Técnica Trunca	Casado
S69	Masculino	53	Tratador de metal	10 años	Secundaria y Dibujo	Casado
S70	Masculino	52	Técnico Mécanico	10 años	Preparatoria	Casado
S71	Masculino	40	Mécanico de Centro	10 años	Secundaria	Casado
S72	Masculino	48	Jefe de Mantenimiento	10 años	Tecnico	Casado
S73	Masculino	45	Operario	10 años	Secundaria	Casado
S74	Masculino	34	Operador	10 años	Preparatoria Técnica	Casado
S75	Masculino		Operdor Reverbero	12 años	Secundaria	Casado
S76	Masculino	41	Coordinadro Mtto.	13 años 10 meses	Tecnico	Casado
S77	Masculino	32	Operador Carga Limpieza	14 años	Secundaria	Casado
S78	Masculino	39	Coordinador Operaciones	16 años	Tecnico	Casado
S79	Masculino	46	Electrico	16 años	2 sem. Preparatoria	Casado
S80	Masculino	45	Tratador de metal	17 años	3o secundaria	Casado
S81	Masculino	38	Técnico	20 años	Secundaria	Casado
S82	Masculino	46	Mecanico	22 años	Preparatoria Técnica	Casado
S83	Masculino	50	Operador	23 años	Secundaria	
S84	Masculino	43	Almacenista	25 años	3 sem. Preparatoria	Casado
S85	Masculino	48	Tratador de metal	30 años	Secundaria	Casado
						TR
						TE
						NIVEL

11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ver lado favorable	Transmitir mi felicidad	Bien conmigo mismo	Parece interesante	Gusta divertirme	Me siento joven	Busco distracción	Tengo buena suerte	Estoy ilusionado	Se me abren puertas
4	4	4	4	3	5	3	3	2	4
4	5	4	4	4	5	5	4	2	2
4	5	5	5	5	4	3	4	2	2
2	1	5	5	5	4	4	1	2	2
4	5	5	3	2	2	3	2	2	2
5	5	5	5	5	5	3	3	4	5
4	2	4	3	2	2	4	3	2	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	4	2	2	3
4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
5	5	4	4	4	4	5	2	3	4
3	3	2	3	3	3	2	2	2	3
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	5	4	2	4
4	2	4	5	4	4	2	2	2	4
5	3	5	3	5	5	3	3	4	3
5	2	5	2	2	5	5	2	4	2
USCO	5	5	2	2	5	5	5	2	5
5	2	5	2	2	5	5	2	2	5
4	4	4	3	3	4	5	3	3	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
4	4	4	4	4	2	2	4	2	4
5	5	5	4	4	4	4	2	4	4
3	4	3	2	2	4	4	4	3	3
5	5	5	4	4	5	4	4	3	4
5	4	5	4	2	2	4	5	2	1
5	5	5	5	5	5	5	4	2	2
3	5	5	5	5	5	4	5	4	5
5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
3	3	4	4	4	4	3	4	2	3
2	2	5	4	4	5	5	5	2	2
4	2	5	2	2	2	2	4	5	2
4	5	5	4	4	5	5	5	4	5
2	5	4	4	4	4	5	2	2	5
5	5	5	2	2	4	5	4	2	4
5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
4	5	5	3	3	5	5	4	3	5
2	5	4	4	4	5	3	3	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	4	2
5	5	5	4	4	5	2	4	2	4
4	4	4	4	4	5	5	4	2	3
4	5	5	4	4	5	4	4	2	2
4	4	4	5	4	5	4	3	5	2
2	4	5	4	4	5	4	2	2	4
4	4	5	5	5	2	4	5	4	5
4	4	4	4	4	5	5	4	2	4
4	4	4	5	4	5	4	4	2	4
4	4	4	5	5	5	4	3	5	2
2	5	5	4	4	5	4	2	5	4
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	3	2	2	3	2	2	2	1
4	4	5	4	4	4	4	4	2	1
5	5	5	5	5	4	4	5	2	4
5	5	5	5	5	4	4	5	2	4
2	5	5	5	4	5	4	4	4	3
5	5	5	2	2	5	5	5	2	5
5	2	5	5	2	5	4	4	2	3
2	3	5	4	4	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	4	2	4
4	5	5	4	4	5	5	1	4	3
4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
4	2	2	3	2	2	2	2	1	2
2	3	2	2	2	2	2	4	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	4	2	2	2	4	5	2	4
5	5	5	2	2	2	5	4	2	2
5	5	5	4	4	3	4	5	4	5
4	4	4	2	2	4	5	4	2	3
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	3	3	3	2	2	4	2	3
5	4	5	2	2	5	4	2	2	4
3	3	4	5	5	5	5	4	4	5
4	5	4	4	4	5	4	4	4	2
4	3	5	3	3	5	5	5	4	5
4	2	5	4	4	3	3	4	2	5
4	3	4	3	3	3	2	3	3	4
4	4	4	3	3	4	3	4	2	3
4	5	4	4	4	5	4	4	3	2
5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
4	4	5	5	5	5	3	2	2	4
5	5	5	5	5	5	4	2	2	2
5	5	5	4	4	5	5	4	2	4
5	5	5	4	4	5	5	4	2	5
344	334	382	320	358	339	311	246	295	295
425	425	425	425	425	425	425	425	425	425
81%	79%	90%	75%	84%	80%	73%	58%	69%	69%

74

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mi trabajo es creativo, variado	Mi trabajo da sentido a mi vida	Mi trabajo exige aprender cosas nuevas	Mi trabajo es interesante	Mi trabajo es monotonó, aburrido	Encuentro apoyo y afecto en el trabajo	Mi trabajo me da independencia	Estoy discriminado en mi trabajo	Mi trabajo es lo más importante	Disfruto mi trabajo
4	4	4	5	5	4	2	2	1	5
4	4	4	5	4	4	1	1	1	5
4	4	4	5	5	5	3	1	1	4
4	4	4	5	5	5	2	2	1	4
4	4	4	5	5	5	4	4	1	4
4	4	4	5	5	5	4	2	2	4
4	4	4	5	5	5	2	5	2	5
4	4	4	4	2	2	1	1	1	5
2	2	2	4	4	4	5	5	4	3
4	4	4	4	3	4	4	2	4	2
2	2	5	5	4	4	4	4	1	2
3	3	5	5	5	5	3	3	1	3
5	5	5	5	5	5	5	1	1	5
5	5	1	5	5	5	1	1	5	5
5	5	5	5	4	4	1	1	1	5
5	5	5	5	5	5	5	1	1	3
5	5	3	5	4	4	5	4	1	5
5	5	1	4	4	4	4	1	1	5
1	5	5	5	4	4	2	4	1	2
5	4	5	5	5	5	1	2	2	2
3	4	4	4	4	4	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	2	1	4
5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
2	2	2	2	4	4	3	4	2	2
4	4	4	4	4	4	4	2	1	4
4	4	4	4	4	4	4	2	1	4
5	4	5	5	4	4	4	2	1	4
5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
5	5	5	5	4	4	4	1	1	4
4	4	5	4	5	5	4	1	1	3
4	4	3	4	4	4	2	4	1	1
4	4	5	4	4	4	2	4	1	5
2	2	2	2	4	4	1	1	1	5
4	4	4	4	2	2	4	2	1	5
4	5	5	5	5	5	2	5	5	5
4	4	5	5	4	4	3	3	2	5
1	4	4	4	1	1	4	4	1	2
3	5	5	5	4	4	3	3	3	5
3	4	3	3	3	4	4	4	1	5
2	4	5	5	5	5	4	1	2	5
2	2	2	3	3	3	4	4	2	4
4	4	5	5	4	4	3	2	1	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	4	4	5	1	1
3	4	2	4	2	2	2	2	1	2
4	4	5	4	4	4	2	2	1	4
2	3	3	3	4	4	3	3	2	3
5	5	5	5	5	4	2	1	5	5
4	4	4	5	5	5	2	3	1	4
4	4	5	5	5	5	4	2	2	5
3	3	3	3	3	5	3	4	2	3
1	2	2	2	2	2	4	4	2	2
5	5	5	5	4	4	1	2	2	5
4	4	5	4	4	4	2	1	2	3
2	2	2	4	2	2	2	2	1	3
5	5	2	4	5	5	1	1	1	4
3	3	3	3	5	5	4	4	1	5
5	5	5	5	5	5	4	1	2	5
5	5	5	5	5	5	1	1	1	5
4	4	4	4	4	4	3	2	2	3
2	2	2	5	1	1	2	1	4	5
3	3	3	4	3	3	4	2	2	2
4	4	5	5	2	2	4	4	1	4
5	5	5	5	5	5	1	1	2	5
4	4	4	4	2	2	4	2	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	2	3
2	2	2	2	2	2	4	1	1	2
4	4	5	5	4	4	1	1	4	5
4	4	5	5	5	5	2	2	5	5
2	4	4	4	2	2	1	1	4	4
2	4	4	4	5	5	1	1	5	5
3	3	4	4	5	5	3	1	5	5
309	325	357	365	334	334	275	198	126	334
425	425	425	425	425	425	425	425	425	425
73%	76%	84%	87%	79%	79%	65%	47%	30%	78%

78

General			FACTOR 1			FACTOR 2			FACTOR 3			FACTOR 4		
Total Real	Total Espera	Nivel	TOTAL RE	TOTAL ESPERA	NIVEL	TOTAL RE	TOTAL ESPERA	NIVEL	TOTAL RE	TOTAL ESPERA	NIVE	TOTAL RE	TOTAL ESPERA	NIVEL
262	325	81%	122	150	81%	35	50	70%	36	50	72%	69	75	92%
266	325	82%	125	150	83%	38	50	76%	34	50	68%	69	75	92%
267	325	82%	121	150	81%	37	50	74%	36	50	72%	73	75	97%
272	325	84%	122	150	81%	47	50	94%	37	50	74%	66	75	88%
235	325	72%	110	150	73%	27	50	54%	40	50	80%	58	75	77%
292	325	90%	138	150	92%	43	50	86%	39	50	78%	72	75	96%
213	325	66%	94	150	63%	22	50	44%	42	50	84%	55	75	73%
283	325	87%	147	150	98%	42	50	84%	36	50	72%	58	75	77%
262	325	81%	129	150	86%	34	50	68%	25	50	50%	74	75	99%
272	325	84%	133	150	89%	45	50	90%	37	50	74%	57	75	76%
240	325	74%	123	150	82%	25	50	50%	33	50	66%	59	75	79%
224	325	69%	96	150	64%	20	50	40%	35	50	70%	73	75	97%
314	325	97%	149	150	99%	49	50	98%	42	50	84%	74	75	99%
299	325	92%	141	150	94%	50	50	100%	41	50	82%	67	75	89%
262	325	81%	120	150	80%	35	50	70%	40	50	80%	67	75	89%
295	325	91%	133	150	89%	48	50	96%	39	50	78%	75	75	100%
268	325	82%	115	150	77%	43	50	86%	41	50	82%	69	75	92%
261	325	80%	118	150	79%	37	50	74%	33	50	66%	73	75	97%
262	325	81%	132	150	88%	29	50	58%	34	50	68%	67	75	89%
270	325	83%	120	150	80%	44	50	88%	37	50	74%	69	75	92%
217	325	67%	88	150	59%	34	50	68%	35	50	70%	60	75	80%
244	325	75%	109	150	73%	33	50	66%	35	50	70%	67	75	89%
289	325	89%	141	150	94%	35	50	70%	42	50	84%	71	75	95%
197	325	61%	100	150	67%	32	50	64%	24	50	48%	41	75	55%
266	325	82%	124	150	83%	38	50	76%	34	50	68%	70	75	93%
251	325	77%	114	150	76%	28	50	56%	40	50	80%	69	75	92%
277	325	85%	135	150	90%	38	50	76%	39	50	78%	65	75	87%
289	325	89%	138	150	92%	46	50	92%	39	50	78%	66	75	88%
298	325	92%	144	150	96%	43	50	86%	36	50	72%	75	75	100%
254	325	78%	122	150	81%	40	50	80%	30	50	60%	62	75	83%
263	325	81%	132	150	88%	26	50	52%	34	50	68%	71	75	95%
245	325	75%	110	150	73%	33	50	66%	31	50	62%	71	75	95%
299	325	92%	146	150	97%	49	50	98%	35	50	70%	69	75	92%
267	325	82%	128	150	85%	33	50	66%	41	50	82%	65	75	87%
299	325	92%	137	150	91%	50	50	100%	44	50	88%	68	75	91%
285	325	88%	137	150	91%	40	50	80%	41	50	82%	67	75	89%
228	325	70%	117	150	78%	33	50	66%	23	50	46%	55	75	73%
255	325	78%	118	150	79%	35	50	70%	37	50	74%	65	75	87%
273	325	84%	138	150	92%	36	50	72%	29	50	58%	70	75	93%
291	325	90%	134	150	89%	45	50	90%	39	50	78%	73	75	97%
214	325	66%	112	150	75%	22	50	44%	25	50	50%	55	75	73%
263	325	81%	127	150	85%	36	50	72%	37	50	74%	63	75	84%
264	325	81%	121	150	81%	43	50	86%	32	50	64%	68	75	91%
252	325	78%	126	150	84%	28	50	56%	34	50	68%	64	75	85%
241	325	74%	112	150	75%	31	50	62%	45	50	90%	53	75	71%
288	325	89%	144	150	96%	40	50	80%	37	50	74%	67	75	89%
239	325	74%	103	150	69%	28	50	56%	36	50	72%	72	75	96%
274	325	84%	125	150	83%	43	50	86%	34	50	68%	72	75	96%
236	325	73%	120	150	80%	26	50	52%	36	50	72%	54	75	72%
261	325	80%	121	150	81%	37	50	74%	37	50	74%	66	75	88%
285	325	88%	150	150	100%	45	50	90%	23	50	46%	67	75	89%
186	325	57%	76	150	51%	27	50	54%	25	50	50%	58	75	77%
257	325	79%	126	150	84%	36	50	72%	29	50	58%	66	75	88%
264	325	81%	136	150	91%	38	50	76%	30	50	60%	60	75	80%
264	325	81%	125	150	83%	40	50	80%	42	50	84%	57	75	76%
234	325	72%	129	150	86%	29	50	58%	29	50	58%	47	75	63%
242	325	74%	118	150	79%	26	50	52%	25	50	50%	73	75	97%
273	325	84%	137	150	91%	43	50	86%	35	50	70%	58	75	77%
237	325	73%	118	150	79%	31	50	62%	28	50	56%	60	75	80%
257	325	79%	138	150	92%	31	50	62%	38	50	76%	50	75	67%
263	325	81%	127	150	85%	35	50	70%	33	50	66%	68	75	91%
277	325	85%	128	150	85%	43	50	86%	38	50	76%	68	75	91%
164	325	50%	69	150	46%	20	50	40%	33	50	66%	42	75	56%
199	325	61%	89	150	59%	37	50	74%	18	50	36%	55	75	73%
284	325	87%	126	150	84%	50	50	100%	41	50	82%	67	75	89%
238	325	73%	109	150	73%	35	50	70%	33	50	66%	61	75	81%
226	325	70%	112	150	75%	30	50	60%	25	50	50%	59	75	79%
299	325	92%	142	150	95%	46	50	92%	36	50	72%	75	75	100%
271	325	83%	123	150	82%	46	50	92%	34	50	68%	68	75	91%
285	325	88%	139	150	93%	42	50	84%	42	50	84%	62	75	83%
309	325	95%	150	150	100%	43	50	86%	42	50	84%	74	75	99%
228	325	70%	98	150	65%	30	50	60%	33	50	66%	67	75	89%
255	325	78%	123	150	82%	39	50	78%	31	50	62%	62	75	83%
225	325	69%	121	150	81%	29	50	58%	29	50	58%	46	75	61%
265	325	82%	126	150	84%	42	50	84%	37	50	74%	60	75	80%
286	325	88%	139	150	93%	43	50	86%	38	50	76%	66	75	88%
258	325	79%	120	150	80%	41	50	82%	36	50	72%	61	75	81%
245	325	75%	115	150	77%	33	50	66%	34	50	68%	63	75	84%
223	325	69%	103	150	69%	27	50	54%	33	50	66%	60	75	80%
236	325	73%	110	150	73%	34	50	68%	26	50	52%	66	75	88%
297	325	91%	143	150	95%	44	50	88%	39	50	78%	71	75	95%
280	325	86%	134	150	89%	42	50	84%	39	50	78%	65	75	87%
238	325	73%	114	150	76%	44	50	88%	33	50	66%	47	75	63%
283	325	87%	137	150	91%	38	50	76%	35	50	70%	73	75	97%
281	325	86%	136	150	91%	41	50	82%	38	50	76%	66	75	88%
		80%			82%			74%			70%			86%